VOLET 1

PORTRAIT DU RÉSEAU DES ORGANISMES OEUVRANT AUPRÈS DES PERSONNES ITINÉRANTES OU À RISQUE D'ITINÉRANCE EN OUTAOUAIS

RECHERCHE SUR L'ITINÉRANCE EN OUTAOUAIS

Projet de recherche financé dans le cadre de

L'INITIATIVE DE PARTENARIATS EN ACTION COMMUNAUTAIRE (IPAC) DU GOUVERNEMENT DU CANADA

COMITÉ DE LUTTE CONTRE L'ITINÉRANCE EN OUTAOUAIS URBAIN

RÉGIE RÉGIONALE DE LA SANTÉ ET DES SERVICES SOCIAUX DE L'OUTAOUAIS

NOVEMBRE 2003

Portrait du réseau des organismes œuvrant auprès des personnes itinérantes ou à risque d'itinérance en Outaouais (VOLET 1)

Recherche sur l'itinérance en Outaouais

Projet de recherche dans le cadre du Programme
INITIATIVE DE PARTENARIATS EN ACTION COMMUNAUTAIRE (IPAC)

Isabelle Paradis

Régie Régionale de la Santé et des Services Sociaux de l'Outaouais
Direction de santé publique
Direction de la santé mentale et sociale

Novembre 2003

106-06305/

Rédaction et analyse:
Isabelle Paradis, agente de recherche à la Direction de santé publique, Régie régionale de la santé et des services sociaux (RRSSSO)

Entrevues et participation à la rédaction de la problématique :
Marie Chevrier, agente de recherche à la Direction de la santé mentale et sociale, RRSSSO

Coordination de la recherche :
Lise Lessard, agente de programme à la Direction de la santé mentale et sociale, RRSSSO
Mona Mercier, directrice-adjointe de la Direction de la santé mentale et sociale, RRSSSO
Jean-Pierre Courteau, médecin-conseil à la Direction de santé publique, RRSSSO

Comité de suivi
Liette Duguay, Avenue des Jeunes – Héberge-Ados
Gilbert Lavallée, Le Gîte Ami
Lise Lessard, RRSSSO
Lise Paradis, La Soupe populaire de Hull
Anne-Marie Trudel, A.G.I.R. (Assemblée des groupes de femmes d'intervention régionale)
Jacinthe Potvin, Centre social Kogaluk
François Roy, Logemen'Occupe
Nicole Simard, Adojeune
Rémi Turmel, Développement des ressources humaines Canada (DRHC)

Comité scientifique
Jacques Boucher, Université du Québec en Outaouais (UQO)
Lise Lessard, RRSSSO
François Roy, Logemen'Occupe
Anne-Marie Trudel, A.G.I.R.

Révision linguistique :
Aline Cyr Bouchard

Mise en page :
Colette Cloutier
Sylvie Bélisle

Infographie :
Sylvie Bélisle

Ce portrait des services rejoint les priorités du Plan communautaire régional sur l'itinérance de la région de l'Outaouais et est financé dans le cadre de l'Initiative de partenariats en action communautaire (IPAC) du gouvernement du Canada. Les opinions et les interprétations figurant dans ce présent rapport ne représentent pas nécessairement celles du gouvernement.

Dépôt légal – Novembre 2003
Bibliothèque nationale du Québec
Bibliothèque nationale du Canada
ISBN 2-89577-003-4 (ensemble)
ISBN 2-89577-004-2 (vol. 1)

Remerciements

La réalisation de ce portrait a nécessité la mise à collaboration de plusieurs personnes représentant des organismes communautaires et des établissements œuvrant auprès des personnes et des familles itinérantes qui ont consacré un temps précieux à répondre aux questions. Nous tenons à les remercier, car sans elles, ce travail n'aurait pu se faire.

Nous voulons aussi souligner la contribution importante des membres du Comité de suivis issu du Comité de lutte contre l'itinérance en Outaouais urbain pour la lecture des différents documents et leurs précieux commentaires afin que l'ensemble du portrait reflète le plus justement possible la réalité vécue par les organismes consultés. Des remerciements s'adressent également aux membres du Comité scientifique qui ont révisé les différents outils de recherche utilisés.

Liste des sigles, acronymes et abréviations

ACEF	Association Coopérative d'Économie Familiale
BRAS	Bureau régional d'action SIDA
CALAS	Centre d'aide et de lutte contre les agressions sexuelles
CHPJ	Centre Hospitalier Pierre-Janet
CHVO	Centre Hospitalier des Vallées-de-l'Outaouais
CIPTO	Centre d'intervention et de prévention en toxicomanie de l'Outaouais
HND	Les Habitations Nouveau Départ
OMH	Office municipal d'habitation
RADAT	Ressource d'Aide et de Dépannage pour les Alcooliques et les Toxicomanes de Luskville
SHQ	Société d'habitation du Québec

Table des matières

Remerciements III

Liste des sigles, acronymes et abréviations III

Table des matières V

1. Préambule et assise de la recherche 1

2. Cadre conceptuel 3

2.1 Les définitions de l'itinérance 3

2.2 La problématique de l'itinérance 4

3. Objectif et méthodologie de la recherche 7

4. Portrait du réseau des services 9

4.1 Profil global de la population itinérante ou à risque d'itinérance 9

4.2 Classification des organismes et des établissements rencontrés 11

4.3 Les diverses ressources ou services en lien avec une population itinérante où à risque d'itinérance 13

4.3.1. LES JEUNES 13

4.3.1.1 Adojeune 14

4.3.1.2 Centre d'intervention et de prévention en toxicomanie de l'Outaouais 16

4.3.1.3 Avenue des Jeunes - Héberge-Ados 18

4.3.1.4 Commission scolaire des Draveurs - La Relance 21

4.3.1.5 Carrefour Jeunesse-emploi - Solidarité jeunesse 23

4.3.2 LES FEMMES 24

4.3.2.1 Espoir Rosalie de Gatineau 24

4.3.2.2 Halte-femmes de la Haute-Gatineau 26

4.3.2.3 Maison Libère-Elles 28

4.3.3 LES FAMILLES 29

4.3.3.1 Centre alimentaire d'Aylmer 29

4.3.3.2 Entraide familiale de l'Outaouais 31

4.3.3.3 La Soupière de l'Amitié de Gatineau 32

4.3.3.4 Office municipal d'habitation 33

4.3.3.5 Les Œuvres Isidore Ostiguy 35

4.3.4. LA POPULATION FRAGILISÉE ET/OU MARGINALISÉE 37

4.3.4.1 Bureau Régional d'Action Sida 37

4.3.4.2 CLSC de Hull - Programme IMAGES 40

4.3.4.3 Entre-Amis 43

4.3.4.4 Conférence Saint Vincent de Paul, Notre-Dame de l'Île Manne de l'Île 45
4.3.4.5 La Soupe populaire de Hull 47
4.3.4.6 Le Gîte Ami 49
4.3.4.7 Logemen'Occupe 52
4.3.4.8 Mon Chez Nous 53
4.3.5 LA SANTÉ MENTALE 55
4.3.5.1 Droits-Accès de l'Outaouais 55
4.3.5.2 Les Habitations Nouveau Départ 58
4.3.5.3 Centre Hospitalier Pierre-Janet 59
4.3.5.4 Centre social Kogaluk 62
4.3.5.5 Maison Réalité 63
4.3.6 LA TOXICOMANIE 66
4.3.6.1 Ressource d'Aide et de Dépannage pour les Alcooliques et les Toxicomanes de Luskville 66
4.3.6.2 Prévention spécialisée du crime et de la toxicomanie 69
4.3.6.3 Centre Jellinek 71
4.4 Gamme de services dispensés 74
4.4.1 INFORMATION, PRÉVENTION ET SENSIBILISATION 74
4.4.2 DÉPISTAGE PRO-ACTIF *(OUTREACH)* 76
4.4.3 ACCUEIL, ÉVALUATION DES BESOINS ET ORIENTATION 77
4.4.4 SOUTIEN, RÉADAPTATION ET INTÉGRATION SOCIALE 79
4.5 Bilan des problèmes soulevés, des services et des ressources nécessaires 81
4.5.1 SUR LE PLAN DU RÉSEAU DES ORGANISMES 81
4.5.2 BESOIN DE CONSOLIDATION DES SERVICES ET ABSENCE DE SERVICES 82
4.5.2.1 Information, prévention et sensibilisation 82
4.5.2.2 Dépistage pro-actif (*outreach*) 83
4.5.2.3 Accueil, évaluation des besoins et orientation 83
4.5.2.4 Soutien, réadaptation et intégration sociale 84
5. Conclusion 87
6. Références 90
7. Annexes 93

1. Préambule et assise de la recherche

Le présent rapport est un portrait du réseau des organismes œuvrant auprès des personnes itinérantes ou à risque d'itinérance dans la région de l'Outaouais. Ce portrait régional des services s'insère dans une démarche entreprise en avril 2001 avec la mise sur pied d'une table de concertation régionale sur l'itinérance regroupant plusieurs partenaires, appelée le *Comité de lutte contre l'itinérance en Outaouais urbain*. Cette table de concertation a vu le jour suite à l'annonce par le gouvernement fédéral du Programme *d'Initiative de partenariats en action communautaire* (IPAC).

Le Plan d'action concerté en itinérance issu des travaux du *Comité de lutte contre l'itinérance en Outaouais urbain* identifie le besoin d'une recherche régionale sur le phénomène de l'itinérance dans l'Outaouais. La Régie régionale a adopté le *Plan d'action concerté* en novembre 2001 et s'est engagée à développer un modèle d'organisation de services en itinérance à l'intérieur de son *Plan d'action 2002-3003*.

Le portrait présenté ici est une contribution essentielle à l'élaboration de ce modèle. Le portrait des services est le premier volet d'une recherche comprenant trois volets, le deuxième volet étant un portrait de l'itinérance en Outaouais abordant les processus de désinsertion et réinsertion des personnes itinérantes ou à risque d'itinérance, tandis que le troisième volet est une recension de pratiques novatrices québécoises et outaouaises. Pour mener à bien ce portrait des services, nous avons consulté vingt-neuf (29) organismes et établissements de la région.

Une mise en garde s'impose ici. Les données présentées constituent un portrait des services offerts en 2002. En ce sens, les différents organismes et établissements peuvent offrir à ce jour certains services complémentaires ou différents. De surcroît, la description des services dispensés auprès des populations itinérantes ou à risque d'itinérance est le reflet des entrevues menées auprès du délégué d'un organisme ou d'un établissement et ne peut être interprétée comme une description exhaustive des services disponibles.

Au cours de ce document, nous vous présentons d'abord le cadre conceptuel sur lequel prend assise cette étude. En ce sens, nous vous exposons les définitions de l'itinérance et de jeunes de la rue ainsi que la problématique de l'itinérance par une recension de littérature afin de bien situer ce phénomène. La définition de l'itinérance retenue est celle que le *Comité de lutte contre l'itinérance en Outaouais urbain* a élaborée. Le choix des organismes et des établissements consultés s'est

arrimé autour des définitions retenues de l'itinérance et des jeunes de la rue ainsi que des problématiques rencontrées par ces organisations correspondant à la littérature portant sur le sujet. Ensuite, nous abordons la méthodologie que nous avons utilisée dans le cadre de cette étude. Par la suite, il est question du portrait du réseau des services, c'est-à-dire des services dispensés et des lacunes ou des besoins de consolidation au sein des services et des ressources. Un profil global de la population itinérante ou à risque d'itinérance est présenté comme point de départ de cette partie (5.2) du document. Ces résultats proviennent de la perception des répondants interviewés et de certaines données des compilations statistiques des organismes rencontrés. Nous vous présentons également les données quant aux services dispensés selon une gamme de services : (1) l'information, la prévention et la sensibilisation; (2) le dépistage pro-actif (outreach); (3) l'accueil, l'évaluation des besoins et l'orientation; et (4) le soutien, la réadaptation et l'intégration sociale. Finalement, nous présentons un bilan-synthèse des problèmes soulevés, des services et des ressources nécessaires en Outaouais.

2. Cadre conceptuel

2.1 Les définitions de l'itinérance

Les membres du *Comité de lutte contre l'itinérance en Outaouais urbain* ont défini ce que signifiait l'itinérance. À ce titre, la définition retenue est la suivante :

> *Une personne ou une famille à faible revenu qui, sur une base permanente, périodique ou temporaire, est sans domicile fixe ou présente des risques significatifs d'être sans domicile fixe dans un futur immédiat. (Plan d'action concerté*, 2001, p.9)

Cependant, les propos des répondants issus des organismes de l'Outaouais œuvrant auprès des personnes itinérantes ou à risque d'itinérance nous ont permis de constater que nous devions tenir également compte du mode de vie des personnes itinérantes et non seulement de leur accès au logis. Des répondants ont également souligné l'importance du décrochage interne et de la détresse psychologique dans la saisie de la réalité des personnes itinérante. L'abdication devant le cumul des difficultés et l'incapacité à les surmonter s'avèrent également des éléments importants. L'itinérance est également associée à une rupture avec la famille et le réseau social menant à l'isolement et à l'exclusion.

Tout comme pour l'itinérance, le concept de *jeunes de la rue* ne fait pas consensus, mais nous retiendrons la définition de Sheriff (1999, p.24-25) :

> *Sera considéré JEUNE DE LA RUE, le garçon ou la fille qui s'identifie en tant que tel. Ce jeune n'a pas un chez-soi où s'abriter, recevoir ses amis, vaquer aux occupations quotidiennes, c'est-à-dire un espace intime avec valeur affective qu'il reconnaît comme le sien par droit ou légitimité. Cela inclut les mineurs en fugue du foyer du ou des parents, des foyers de substitution ou des centres de réadaptation.*

Nos observations nous permettent aussi de cerner le concept de jeunes de la rue, non seulement par l'absence de résidence mais plutôt par l'instabilité de celle-ci. De plus, il n'est pas toujours clair que le jeune s'identifie en tant que tel comme jeune de la rue. Il n'en demeure pas moins que certains revendiquent une marginalité.

2.2 La problématique de l'itinérance

La multiplication et la diversité des personnes itinérantes, l'aggravation des problèmes associés et l'extension régionale et rurale de ces manifestations ont sensibilisé les différentes instances gouvernementales à la nécessité de mieux connaître et de comprendre le phénomène de l'itinérance ainsi que de mieux intervenir auprès des personnes concernées.

Il faut considérer que, aux problèmes déjà appréhendés (santé mentale, toxicomanie, judiciarisation), s'ajoutent maintenant d'autres maux reliés à la santé physique (sida, hépatite C, tuberculose, etc.), les polytoxicomanies, les doubles problématiques, les impacts psychologiques des traumatismes importants, etc.

La représentation nouvelle et croissante des femmes et des jeunes dans la rue, bien que moins visible, exige une saisie particulière. En effet, les femmes et les jeunes sont moins enclins que les hommes adultes à utiliser les services. Ils sont plus portés à recourir à des pratiques de débrouillardise illicites, instables et insécures.

Pour les jeunes itinérants, l'aversion des structures rigides les fait fuir les organismes proposant une réglementation et un encadrement trop strict. De plus, ces jeunes mineurs sont peu disposés à fréquenter les services de santé et les services sociaux de peur d'être pris en charge, notamment par les Centres Jeunesse. Par ailleurs, c'est le groupe d'itinérants le mieux organisé sur le plan du réseau de soutien et des formes de débrouillardise parallèles. Certains jeunes revendiquent leur marginalité et il faudra faire preuve d'imagination afin de les rejoindre et de leur permettre d'exploiter leur potentiel. (Réseau Solidarité Itinérance du Québec, conférence *Viva l'art évolution*, 2003)

Selon plusieurs chercheurs, les jeunes itinérants fuient la négligence, l'abandon, le rejet, les ruptures et les deuils multiples et douloureux, les placements à répétition, le déracinement, les mauvais traitements, l'abus, la violence physique et verbale, etc. (Lussier & Poirier, 2000, p.163). La forme d'itinérance de ceux qui ont été rejetés par leur famille est le prolongement du déracinement de l'enfance. Ils fuient la menace et l'insuffisance du milieu d'origine (Lussier & Poirier, 2000, p.167-176). Aux carences du milieu parental, nous pouvons également ajouter les lacunes de la relève institutionnelle qui génèrent de la méfiance, de l'aliénation et le désir de fuite. Les itinéraires de vie de ces jeunes sont donc multiples. Une typologie peut être suggérée afin de regrouper les itinéraires des jeunes de la rue. Il y a d'abord les jeunes dits volontaires ou appelés fugueurs (« runaways »). Ces jeunes ont fui le milieu familial, un centre d'accueil ou une famille d'accueil, un centre de

traitement résidentiel, un centre de santé mentale, un centre de détention juvénile, etc. Le côté volontaire de cette démarche de fuite peut toutefois s'avérer mitigé et ce choix de fuite davantage forcé, dépendamment des divers problèmes vécus par le jeune. De ces jeunes volontaires, d'autres ont choisi de partir par goût d'aventure. Ensuite, il y a les jeunes dits involontaires (« thrownaways »). On retrouve au sein de cette catégorie les jeunes qui ont été fortement encouragés ou forcés à quitter le domicile familial, ceux qui se retrouvent à la rue avec d'autres membres de leur famille et les « enfants du système ». Les lacunes de la relève institutionnelle font en sorte que des jeunes peuvent se retrouver sans domicile à la suite d'un séjour soit en institution ou en famille d'accueil (Paradis, 1999, p.35).

Du côté des femmes, ce sont des expériences de violence de la vie matrimoniale qui accentuent l'incidence de l'entrée à la rue. Elles sont davantage motivées à dissimuler leur condition d'itinérance - entre autres pour éviter le placement de leurs enfants - par le biais de la prostitution ou en supportant des situations d'asservissement ou de violence (Laberge, Morin & Roy, 2000, p.90-91).

Parmi les impacts de l'itinérance, ceux reliés à la santé physique commencent à intéresser les chercheurs. Selon Raynault (1996), l'itinérance entraîne des problèmes de santé importants qui affectent presque uniquement les personnes itinérantes. De plus, les difficultés d'accès aux services de santé compliquent la situation. Les conditions de vie des personnes itinérantes génèrent des problèmes de santé physique. Les causes sont la déficience de l'état de santé et la malnutrition. Ces personnes se nourrissent dans les *« soupes populaires »* et les comptoirs alimentaires. Ces organismes dépendent des surplus des industries alimentaires et des marchés d'alimentation. Ils n'ont aucun contrôle sur leur approvisionnement. Ils ne peuvent donc pas assurer à leurs usagers une alimentation équilibrée. Plusieurs problèmes sont également reliés à l'abus d'alcool et/ou de drogues.

Pour l'ensemble des groupes, l'ampleur des carences affectives et des expériences traumatisantes affecte l'estime de soi, la capacité d'intégration sociale et même la santé mentale. L'accroissement du phénomène de l'itinérance serait relatif aux personnes les plus fragiles de notre société. Selon Poirier (2000, p.221), l'entrée dans la rue se conjugue avec la misère matérielle et le désarroi relationnel. L'itinérance constitue le symptôme d'un trouble de la famille et de la société. L'itinérance s'avère plus une continuité cohérente dans le parcours de vie que l'effet d'un événement isolé.

Il ne faut toutefois pas négliger les causes structurelles menant à l'itinérance, tels la pauvreté, la possibilité de logement, le non-emploi, la désinstitutionnalisation ainsi que les déficiences du système professionnel de protection afin de venir en aide aux jeunes en difficulté (Van der Ploeg &

Scholte, 1997, p.55-64). L'itinérance s'insère dans un contexte socio-politique plus large où il faut tenir compte des politiques sociales et en matière d'emploi ainsi que des programmes sociaux et de la formation à l'emploi disponibles. De plus, il importe de mettre en perspective l'impact de la conjoncture socio-économique impliquant l'accessibilité au marché de l'emploi, la disponibilité et le prix des logements ainsi que la situation économique du pays, pour ne nommer que ces aspects (Conseil national de prévention du crime, 1997, p.7).

Par ailleurs, la proximité frontalière avec Ottawa génère un va-et-vient de la population itinérante des deux côtés de la rivière. Le Réseau Solidarité Itinérance du Québec, dans son évaluation du programme fédéral IPAC, reconnaît la particularité de la région outaouaise :

> *Les indicateurs socio-démographiques qui conduiront à la répartition du financement devraient tenir compte de la situation particulière qui concerne Ottawa et Gatineau (Hull). En effet, ces deux villes forment un espace urbain continu. La réalité des besoins en termes de financement risque d'être mal cernée si l'analyse ne tient pas compte de cette réalité.* [1]

De plus, la crise du logement vécue dans tout le Québec, et particulièrement en Outaouais, jette à la rue de plus en plus de familles qui arrivent très difficilement à se reloger. Encore une fois, la situation frontalière entre l'Ontario et le Québec amène un déplacement de population vers l'Outaouais québécois où les loyers sont moins coûteux, accentuant ainsi l'effet de rareté des logements.

---

[1] Lettre envoyée le 29 février 2003 à la ministre du Travail et coordonnatrice fédérale des sans-abri, Mme Claudette Bradshaw.

3. Objectif et méthodologie de la recherche

L'objectif de ce portrait est de recenser les services destinés aux personnes itinérantes ou à risque d'itinérance dans le but d'identifier les lacunes et les trous de services qui alimenteront la production d'un modèle d'organisation de services. Ce portrait des services s'avère la première étape d'un projet de recherche sur le phénomène de l'itinérance.

Dans le cadre de ce premier volet, nous avons choisi une méthode de recherche qualitative afin d'élaborer un portrait du réseau des organismes œuvrant auprès des personnes itinérantes ou à risque d'itinérance. Ce choix se justifie par le fait que l'approche qualitative permet d'obtenir des informations approfondies et de saisir le point de vue d'acteurs sociaux privilégiés. À ce titre, la technique de collecte de données utilisée fut l'entretien semi-directif. À l'aide d'une grille d'entrevue, différents représentants d'organismes et d'établissements œuvrant auprès de personnes itinérantes ou à risque d'itinérance ont été interviewés. La méthode qualitative permet de mettre à contribution l'expérience et les connaissances des acteurs sociaux. Les répondants sont considérés comme des informateurs clés.

La sélection des organismes a été réalisée, dans un premier temps, à partir d'une liste validée par le *Comité de lutte contre l'itinérance en Outaouais urbain*. Elle a ensuite été complétée selon la méthode *« boule de neige »*, soit de façon *« pyramidale »* à partir des références des répondants, ce qui signifie que ceux-ci nous ont référés d'autres personnes que nous pourrions interviewer et ainsi de suite. Le tout s'est effectué en tenant compte des définitions retenues de l'itinérance et des jeunes de la rue ainsi que des problématiques rencontrées par les organismes et les établissements consultés correspondant à la littérature portant sur le phénomène de l'itinérance. Au total, des intervenants/intervenantes, des directeurs/directrices et coordonnateurs/coordonnatrices au sein de vingt-neuf organismes communautaires et établissements ont été rencontrés. La majorité des organismes consultés provenaient du milieu communautaire (23/29). Trois établissements du réseau de la santé et des services sociaux furent aussi consultés ainsi que trois organismes et établissements hors réseau. Les données recueillies ont permis de tracer un portrait des services destinés aux personnes itinérantes dans l'Outaouais. La liste des organismes et des établissements consultés est disponible à l'Annexe I.

Les entrevues effectuées auprès des divers représentants d'organismes et d'établissements nous ont permis de dresser un portrait des services dispensés aux personnes itinérantes ou à risque d'itinérance en Outaouais mais, qui plus est, de compiler des données vis-à-vis le phénomène de l'itinérance dans la région et d'en tirer un profil de la population itinérante ou à risque d'itinérance. Ce thème sera toutefois davantage exploré lors du deuxième volet de ce projet de recherche qui est axé sur les trajectoires de vie des personnes itinérantes.

L'analyse du réseau des organisations œuvrant auprès des personnes itinérantes a été effectuée de manière descriptive et analytique. Nous avons d'abord défini les catégories de personnes ou de problématiques examinées, selon six axes, soit les jeunes, les femmes, les familles, la population fragilisée et/ou marginalisée, la santé mentale et la toxicomanie. Ces différents axes nous ont permis de procéder à l'inventaire des services offerts pour chacune de ces catégories. Nous avons alors procédé à la description des types d'organisations et des services dispensés. Dans ce sens, nous avons cerné les mandats organisationnels, la clientèle ciblée et rejointe, les problématiques vécues par cette clientèle, les services offerts et le territoire desservi. Nous avons ensuite procédé à l'identification des problèmes soulevés relatifs aux organisations et à l'offre de services de façon globale (lacunes et trous de services), ainsi que les ressources et services nécessaires afin d'y pallier. Un bilan-synthèse a été extrait de ces données afin de pouvoir mettre en lumière les problèmes les plus fréquemment soulevés ainsi que les services et les ressources nécessaires à cet effet. Ce matériel nous permettra de bâtir un plan détaillé de modèle de services et, par la suite, un modèle d'organisation d'une gamme de services en itinérance.

4. Portrait du réseau des services

4.1 Profil global de la population itinérante ou à risque d'itinérance

Le profil de la population itinérante ou à risque d'itinérance présenté ici correspond aux propos recueillis par les répondants. Certaines données de compilations statistiques des organismes consultés sont également amenées.

La majorité des organismes et des établissements offrant des services aux personnes itinérantes ou à risque d'itinérance font face à une clientèle multiproblématique, selon ce que les répondants nous ont rapporté. Les facteurs explicatifs menant à une situation de vie précaire et les problématiques vécues sont nombreuses, allant de la pauvreté aux problèmes de logement, en passant par les problèmes de consommation d'alcool et/ou de drogues, les problèmes de santé physique ou mentale, les problèmes d'endettement causés par des dépendances (jeu, alcoolisme, toxicomanie) ou encore la judiciarisation et l'incarcération. Les problèmes de santé reliés au VIH/SIDA et à l'Hépatite C sont particulièrement présents. Lors de la deuxième partie de cette recherche, qui portera sur les trajectoires de vie des personnes itinérantes, nous pourrons davantage approfondir cet aspect des éléments précipitants, des facteurs explicatifs et des différents problèmes vécus par ces personnes.

La difficulté d'établir un ordre d'importance aux divers facteurs pouvant mener à l'itinérance provient du fait que les éléments s'entrecroisent (par exemple, la perte d'emploi, la pauvreté, la perte d'un logement, l'endettement, les dépendances, les troubles de santé mentale) et que plus d'un facteur mène à l'itinérance, l'importance de chacun étant probablement propre au cheminement individuel particulier. Au-delà des itinéraires de vie spécifiques à chaque individu, il est fort important de tenir compte des facteurs structurels. À cet effet, divers facteurs structurels ont été soulevés par les organismes consultés, tels la crise du logement et le manque de logements à prix modique, le coût de la vie élevé sans que le montant des prestations de soutien du revenu (aide sociale) ne soit rehaussé ainsi que la désinstitutionnalisation massive de personnes éprouvant des problèmes de santé mentale et nécessitant un mode de vie encadré.

Les personnes itinérantes ou à risque d'itinérance sont en majorité des hommes d'une trentaine ou d'une quarantaine d'années. Malgré le fait que l'itinérance soit un phénomène à prédominance masculine, nous sommes confrontés à un phénomène de féminisation et de rajeunissement de l'itinérance.

Pour les jeunes plus particulièrement, les problématiques les plus fréquemment identifiées pour expliquer l'itinérance sont les conflits familiaux, la consommation de drogues et d'alcool ainsi que le décrochage scolaire. Les familles, pour leur part, vivraient principalement des problèmes de pauvreté et de logement.

Il est difficile de dénombrer les personnes itinérantes et celles à risque d'itinérance. Cette difficulté de dénombrement n'est pas exclusive à la région de l'Outaouais. Les données relevées par les divers organismes consultés varient énormément. Certains chiffrent les itinérants à une vingtaine de personnes alors que d'autres les dénombrent jusqu'à 200 personnes; d'autres apportent l'idée qu'il y aurait entre une dizaine et une vingtaine d'itinérants chroniques. Les personnes à risque d'itinérance sont, pour leur part, chiffrées entre 200 et 2000 personnes, dont certaines vivent des situations d'itinérance circonstancielle. Les personnes à risque d'itinérance représentent la portion de la population démunie pour laquelle le fait de basculer dans l'itinérance ne tient souvent qu'à un fil. En ce sens, les personnes défavorisées dont le logement est mis en péril par l'augmentation du prix des loyers sont confrontées à un contexte de pénurie de logements salubres et abordables; ces éléments les placent dans une situation de précarité. À cet effet, l'organisme Les Œuvres Isidore Ostiguy a reçu, à l'ouverture de sa résidence le 1er avril 2001, 462 demandes d'hébergement. La liste d'attente de l'Office municipal d'habitation comporte 750 personnes. Du côté du dépannage alimentaire, le Centre Alimentaire d'Aylmer dessert environ 675 ménages par mois. De son côté, La Soupière de l'Amitié distribue de 60 à 85 sacs de nourriture par mois et La Soupe populaire de Hull a répondu à 3 532 demandes d'aide alimentaire en 2001-2002. De plus, La Soupe populaire a servi des repas du midi à 1 319 personnes différentes durant cette même année.

Du côté des organismes desservant spécifiquement une clientèle itinérante, le Gîte Ami héberge environ 780 personnes par année. Pour sa part, La Ressource d'aide et de Dépannage pour les Alcooliques et les Toxicomanes de Luskville héberge 28 personnes itinérantes. De plus, le Programme IMAGES du CLSC assure 40 suivis réguliers auprès de personnes itinérantes. Par ailleurs, le Centre Hospitalier Pierre-Janet suit de façon individuelle 12 à 13 personnes présentant des problèmes de santé mentale et ayant un mode de vie itinérant. Des données plus détaillées provenant des différents organismes seront fournies au cours de ce rapport.

Pour ce qui est spécifiquement des jeunes, ceux qui ont été suivis par un travailleur de rue d'Adojeune étaient au nombre de 27 pour l'année 2000-2001. Du côté d'Héberge Ados, 126 jeunes ont été hébergés en 2001. Trente-deux jeunes du Programme Solidarité Jeunesse étaient dans la rue au moment de leur participation à celui-ci. Selon les données fournies par La Relance, quatre jeunes sur 10 décrocheraient de l'école.

4.2 Classification des organismes et des établissements rencontrés

Nous vous présentons maintenant les divers organismes et établissements rencontrés qui œuvrent auprès de personnes itinérantes ou à risque d'itinérance selon six grandes catégories. La classification de ces organisations a été effectuée en fonction de la prépondérance d'une clientèle particulière utilisant leurs services. Le but n'est pas ici d'attribuer des mandats ou des types de clientèle aux organismes en question ou encore d'étiqueter les individus aux prises avec une problématique particulière, mais de réaliser une analyse des services offerts en itinérance. En ce sens, nous avons classifié les services en itinérance et auprès d'une population à risque d'itinérance selon les six catégories suivantes :

1- les jeunes;
2- les femmes;
3- les familles;
4- la population fragilisée et/ou marginalisée;
5- la santé mentale; et
6- la toxicomanie.

Comme mentionné plus haut, la majorité des organismes rencontrés provenaient du milieu communautaire. Les trois établissements rencontrés du réseau de la santé et des services sociaux sont le CLSC du secteur de Hull, le Centre Hospitalier Pierre-Janet et le Centre Jellinek. Les organismes et établissements rencontrés hors réseau sont l'Office municipal d'habitation, le Carrefour Jeunesse-emploi dans le cadre du Projet Solidarité jeunesse et la Commission scolaire des Draveurs pour son Programme La Relance.

Voici de quelle façon nous avons répertorié les différents organismes et établissements rencontrés :

LES JEUNES :

- Adojeune
- Centre d'intervention et de prévention en toxicomanie de l'Outaouais (CIPTO)
- Avenue des Jeunes - Héberge-Ados
- Commission scolaire des Draveurs - La Relance
- Carrefour Jeunesse-emploi - Solidarité jeunesse

LES FEMMES :

- Espoir Rosalie de Gatineau
- Halte-femmes de la Haute-Gatineau
- Maison Libère-Elles

LES FAMILLES :

- Centre alimentaire d'Aylmer
- Entraide familiale de l'Outaouais
- La Soupière de l'Amitié de Gatineau
- Office municipal d'habitation
- Les Œuvres Isidore Ostiguy

LA POPULATION FRAGILISÉE ET /OU MAGINALISÉE :

- Bureau régional d'action SIDA (BRAS)
- CLSC de Hull - Programme IMAGES
- Entre-Amis
- Conférence Saint-Vincent de Paul, Notre-Dame de l'Île Manne de l'Île
- La Soupe populaire de Hull
- Le Gîte Ami
- Logemen'Occupe
- Mon Chez Nous

LA SANTÉ MENTALE :

- Droits-Accès de l'Outaouais
- Les Habitations Nouveau Départ
- Centre Hospitalier Pierre-Janet (CHPJ)

- Centre social Kogaluk
- Maison Réalité

LA TOXICOMANIE :

- Ressource d'aide et de dépannage pour les alcooliques et les toxicomanes de Luskville (RADAT)
- Prévention spécialisée du crime et de la toxicomanie
- Centre Jellinek

Nous avons classifié les organismes et les établissements en fonction de la prépondérance et/ou de la priorité accordée à certaines populations ou problématiques, selon ce qui était ressorti des entrevues effectuées. Toutefois, à titre d'exemple, un organisme classé dans la catégorie « famille » ne dessert pas nécessairement seulement les familles et, de ce fait, il peut intervenir également auprès des personnes seules.

Dans les sections suivantes, nous présentons chacun des organismes et établissements rencontrés. Nous abordons de façon concise les mandats de chacun, la clientèle ciblée et rejointe, les services offerts, le territoire desservi, les problèmes soulevés au sein des services ainsi que les ressources et services nécessaires afin d'y pallier. Une description des mandats et des services offerts par les organismes et les établissements consultés est disponible à l'Annexe II.

4.3 Les diverses ressources ou services en lien avec une population itinérante ou à risque d'itinérance

4.3.1. LES JEUNES

Divers organismes et instances interviennent auprès des jeunes de la rue ou à risque d'itinérance : des organismes communautaires, la Commission scolaire des Draveurs ainsi que le ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale. Trois organismes communautaires intervenant auprès des jeunes ont été rencontrés, soit Adojeune, le Centre d'intervention et de prévention en toxicomanie de l'Outaouais (CIPTO) et Héberge-Ados. Du côté scolaire, nous avons rencontré un conseiller de la Commission scolaire des Draveurs qui nous a parlé du Programme La Relance. Par ailleurs, le ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale a mis en place un projet nommé *Solidarité jeunesse* en collaboration avec les Centres locaux d'emploi (CLE) et le Carrefour Jeunesse-emploi (CJE). Nous avons rencontré une agente de recherche et développement du CJE à ce sujet.

4.3.1.1 Adojeune

Adojeune est un organisme communautaire offrant des programmes éducatifs et d'implication communautaire. Cet organisme offre des services de promotion de la santé et de prévention des toxicomanies auprès des jeunes de 12 à 18 ans et leurs parents. Adojeune vise plus spécifiquement les jeunes de 8 à 17 ans, mais également les jeunes adultes de 18-20 ans, les familles et les jeunes parents. L'organisme dessert le secteur Gatineau.

Adojeune offre divers services, dont un travailleur de milieu (15 heures par semaine), un travailleur de rue (35 heures par semaine), l'aide aux devoirs et des ateliers d'habileté parentale. Le rôle du travailleur de milieu est d'établir des ponts entre les personnes et les institutions (écoles, La Relance de la commission scolaire) en s'infiltrant dans les milieux. Le travailleur de milieu effectue à ce titre de la détection, de l'accompagnement et de la référence de jeunes auprès des ressources appropriées. Le travail de rue vise davantage les individus marginalisés qui ne se dirigent pas spontanément vers les services dits courants. Le travail de rue consiste en deux types d'intervention : d'une part assurer une présence significative en entrant en contact et en créant des liens avec des jeunes, et d'autre part, intervenir en tant que tel par l'écoute, le support, l'encouragement, le suivi, l'accompagnement et la référence à des ressources. L'intervention de rue consiste également à établir des contacts avec les gens de la communauté et à se faire connaître pour favoriser une intervention auprès de jeunes plus difficiles à rejoindre. L'approche des travailleurs de milieu et de rue est une approche individualisée et personnalisée en fonction des particularités et des besoins du jeune. On y aborde l'individu dans sa globalité, en tenant compte de tous les aspects de sa vie dans une perspective de réduction des méfaits. Cette approche a l'avantage de rejoindre les jeunes directement dans leurs différents milieux de vie (les centres commerciaux, les parcs, les bars, les danses organisées par les jeunes, et ainsi de suite). Le travailleur de rue est en poste le soir peut être rejoint sur pagette numérique.

Quatre-vingt-seize jeunes âgés entre 8 et 11 ans ainsi que 241 jeunes de 12 à 17 ans ont participé à des activités de la maison de jeunes. En 2000, pendant une période de six mois de travail de rue, 1 280 jeunes ont été rencontrés. De ceux-ci, huit ont manifesté des problèmes d'itinérance et 16 étaient en fugue. Vingt-sept adolescents ont été suivis par un travailleur de rue en 2000-2001. Entre 10 et 20 jeunes par jour seraient rencontrés par le travailleur de rue (*Plan d'action concerté en itinérance*, 2001).

Les problématiques vécues par les jeunes rencontrés par Adojeune sont diverses : la marginalité, la prostitution, l'itinérance et le risque d'itinérance, les dépendances à l'alcool, aux drogues et au tabac, la vente de stupéfiants, les troubles de santé mentale, le décrochage scolaire, les problèmes familiaux (abus, violence) ainsi que la maternité précoce.

Selon Adojeune, voici les problèmes soulevés au sein des services et les services/ressources nécessaires :

1) **Besoin de personnel** stable pour développer le travail de rue et de milieu :

- Il y a une trop grande rotation chez les intervenants pour fournir la présence stable d'un adulte auprès des jeunes. L'organisme aurait besoin de quatre à six travailleurs de milieu et de deux travailleurs de rue pour desservir tous les jeunes du secteur Gatineau.

2) **Sur le plan du réseau des organismes :**

- Les services devraient être décloisonnés afin de s'ajuster aux besoins des individus et non à des mandats organisationnels restrictifs (difficulté d'intervenir s'il y a la présence d'une double problématique impliquant plus d'un organisme et des mandats différents);
- Éviter le dédoublement des services par une plus grande concertation et cohérence du réseau;

3) **Besoin de consolidation des services :**

- Il faudrait mettre en place des programmes de prévention en amont des problèmes et ne s'attaquant pas seulement aux symptômes;
- Il y a un manque d'organisation du réseau de support et de suivi à long terme pour les jeunes;
- Les jeunes ont souvent des problèmes de santé mentale non identifiés qui nécessitent l'implantation d'une stratégie de dépistage;
- Les jeunes ne sont pas assez informés sur les dangers des drogues;
- Un programme de soutien et de support aux parents (habileté parentale) serait à envisager;
- Il faudrait trouver une aide adaptée pour les personnes qui font des appels d'aide de façon répétée et continue. L'individu peut être exclu d'un organisme parce qu'il a surutilisé la ressource.

4) **Absence de services :**

- Il n'y a pas d'endroit de dégrisement dans les maisons de jeunes afin que ceux-ci puissent décompresser et se confier, souvent ils s'ouvrent davantage sous l'effet de la drogue ou de l'alcool;
- Les écoles n'offrent plus de ressources adéquates pour les jeunes qui ont des difficultés et la structure scolaire serait à revoir pour accrocher plus de jeunes;

- Il y a un besoin pour un centre d'hébergement d'urgence pour les jeunes;
- Il faudrait un point de service pour les prostituées: garderie de nuit, distribution de condoms en tout temps, renseignements et informations sur les MTS, travailleur de milieu sur place pour intervenir;
- Il n'existe pas de services et de projets adaptés, voire alternatifs, pour les jeunes : par exemple des projets de développement des habiletés sociales, des services alternatifs à la recherche de sensations fortes des jeunes, des façons d'intervenir face aux adolescents « alternatifs » tenant compte de la globalité du jeune.

5) Sur le plan des usagers :

- Les jeunes de la rue n'utilisent pas certains services de peur d'être récupérés par les services sociaux. De plus, ils ne se dirigent pas vers certaines ressources qui possèdent des règlements et une structure d'encadrement, certains fuient des contextes de vie encadrés et structurés.

4.3.1.2 Centre d'intervention et de prévention en toxicomanie de l'Outaouais

Le Centre d'intervention et de prévention en toxicomanie de l'Outaouais (CIPTO) intervient auprès des jeunes, mais aussi auprès des adultes et des personnes âgées. La majeure partie de la clientèle du CIPTO s'avère toutefois les jeunes, surtout en ce qui a trait à l'élaboration d'un service destiné aux jeunes de la rue. Le mandat du CIPTO est de développer des actions communautaires ainsi que d'offrir des services de prévention et d'intervention en lien avec les toxicomanies. Ces services comprennent l'accueil, l'évaluation, l'orientation, le support et l'écoute. Leurs programmes se divisent en trois volets : (1) la prévention; (2) l'intervention; et (3) la promotion et la concertation. Le CIPTO vise une population à risque provenant de milieux socio-économiquement défavorisés, possédant des histoires de consommation, et oriente ses actions vers des quartiers connus pour la vente de stupéfiants. L'organisme dessert les secteurs de Hull, de Grande-Rivière, de Luskville et de Quyon.

Dans le cadre de son Programme Jeunes d'Action, le CIPTO intervient plus particulièrement dans le quartier Daniel-Johnson et dans le centre-ville du secteur de Hull ainsi que le quartier Macleod-Deschênes dans le secteur d'Aylmer. Les jeunes de 9 à 12 ans sont visés par ce programme ayant pour objectif de prévenir les toxicomanies en intervenant par l'art, l'utilisation de jeux de rôles et le développement des habiletés sociales. Par le Programme Jeunes d'Action, l'organisme désire mettre en place les conditions nécessaires afin de favoriser le développement de la capacité à rêver de ces jeunes. Ceux-ci sont recrutés dans les écoles et les maisons de quartier et peuvent même être référés par l'éducatrice de l'école. Ce programme permet de rejoindre 15 jeunes à la fois; parfois

quelques-uns (2 à 3 jeunes) doivent attendre la formation du groupe suivant pour pouvoir intégrer le programme.

Pour les plus âgés, un endroit a pignon sur rue au 92 St-Jacques dans le secteur Hull. Cet endroit, le LAB, a été mis en place afin de permettre aux jeunes de la rue de 16 à 25 ans de s'exprimer par l'art. Ce local offre un point de rencontre dans la journée et la soirée pour une trentaine de ces jeunes. Le LAB s'adresse aux jeunes de la rue plus spécifiquement, mais pas exclusivement. Un comité aviseur pour le Programme LAB a été mis sur pied, sur lequel siègent le CLSC (Programme IMAGES), le Gîte Ami, la Soupe populaire de Hull, le Carrefour Jeunesse-emploi et Alternatives Outaouais (jeunes contrevenants).

De plus, le CIPTO possède également un travailleur de médiation. L'objectif du travail de médiation est de créer des liens avec l'ensemble des acteurs du milieu, tels les commerçants, les résidents, les organismes communautaires, les établissements afin que, lorsqu'un problème survient, on fasse appel au travailleur de médiation pour tempérer les choses et favoriser la cohabitation entre les citoyens (au lieu de faire intervenir les policiers). Le travailleur de médiation possède une pagette numérique et peut être rejoint en tout temps.

Même si notre propos concerne ici les jeunes, nous effleurerons la problématique de la population adulte rencontrée par le CIPTO. Du côté de la population adulte itinérante, un service d'éducation populaire, *Université de la rue*, est offert conjointement avec le Gîte Ami et le Centre de jour de la Soupe populaire de Hull (en suspens au moment de l'entrevue). Le CIPTO assure un leadership au sein de ce projet et évalue les besoins. Du côté des femmes, une évaluation des besoins et de l'organisation des services est en cours et la parution d'un guide pour les prostituées est à venir. Cette recherche est effectuée conjointement avec le CLSC, le BRAS et le service de police du secteur Hull. Il existe également une Table d'action sur le phénomène de la prostitution dans le centre-ville du secteur Hull à laquelle participent le CALAS, le Centre Mechtilde et le BRAS. Un Groupe de réflexion sur le phénomène de la prostitution (GRAP) a également été mis sur pied, où siègent le Centre de jour et le CLSC. Un projet de lieu de rencontre est en processus d'élaboration, conjointement avec le BRAS et le Centre de jour, auquel les prostituées pourraient avoir accès le soir afin de prendre une douche et utiliser une buanderie.

Les problématiques identifiées par le CIPTO chez les personnes itinérantes et à risque d'itinérance sont la pauvreté, la prostitution, la toxicomanie, le VIH/Sida et l'Hépatite C. Les jeunes proviendraient davantage de familles monoparentales.

Selon le CIPTO, voici les problèmes soulevés au sein des services et les services/ressources nécessaires :

1) Besoin de personnel :

- L'organisme aurait besoin de cinq intervenants supplémentaires. De plus, les intervenants devraient être formés afin d'acquérir une meilleure connaissance de la réalité du milieu. Le CIPTO possède présentement sept intervenants à temps complet.

2) Sur le plan du réseau des organismes :

- L'ensemble du mouvement communautaire fait face à un problème de « corporatisation »[2] des organismes et de professionnalisation des pratiques qui a amené l'évacuation des gens de la communauté;
- Les services ne sont pas adaptés à la culture du milieu, par exemple les jeunes requérant des services davantage alternatifs;
- Il y a trop d'actions parallèles et un manque de cohérence au sein des interventions du réseau. Il n'y a pas de services intégrés, de suivi.

3) Besoin de consolidation des services :

- Le Centre Jellinek n'est pas accessible aux personnes de la rue qui ont de la difficulté à fonctionner en groupe et à parler de leurs émotions.

4) Absence de services :

- Il n'existe pas d'endroit dans la région où la personne ayant des problèmes de toxicomanie peut prendre un temps d'arrêt pour réfléchir et prendre une décision;
- Il n'y a pas de programme d'accès à la méthadone;
- Il faudrait quelque chose entre le marché du travail et le soutien du revenu (aide sociale), comme des projets de coopérative pour que les personnes réapprennent à travailler.

4.3.1.3 Avenue des Jeunes - Héberge-Ados

Héberge-Ados est un centre d'hébergement temporaire pour les jeunes âgés entre 13 et 17 ans, garçons ou filles, en situation d'itinérance ou à risque d'itinérance. Le mandat est d'offrir un gîte et de l'accompagnement aux jeunes de l'Outaouais qui se retrouvent dans une situation temporaire d'itinérance. Les différents objectifs sont :

---

[2] Expression utilisée par le répondant.

- Favoriser la prévention de l'itinérance;
- Apporter du soutien et de l'aide aux jeunes sans-abri;
- Développer une expertise d'intervention face au phénomène;
- Habiliter le jeune à mieux se prendre en main;
- Stimuler la vie de groupe en créant un réseau d'appartenance;
- Aider le jeune à développer ses habiletés sociales par la vie de groupe.

Héberge-Ados est un service de l'Avenue des Jeunes, qui possède trois maisons de jeunes, cinq clubs de devoirs et gère un centre communautaire. Héberge-Ados dessert toute la région de l'Outaouais.

Huit places d'hébergement temporaire sont disponibles pour une période variant de 30 à 45 jours. Un logement de dépannage est également disponible. Le service d'hébergement comprend le gîte et le couvert, de l'accompagnement, du soutien psychologique, de l'orientation et de la référence. Une contribution parentale de 3 $ par jour est demandée, mais non obligatoire; la contribution est fournie dans 35 % des cas. De plus, un programme de développement de l'autonomie est disponible afin d'élaborer son CV, d'apprendre à passer des entrevues d'embauche et à établir un budget. Le service d'hébergement offre un cadre de vie structuré : horaire, heures d'entrée, couvre-feu et règlements. Des ateliers sont offerts par Alternatives Outaouais, le Centre Mechtilde (la violence) et le CIPTO (le développement des habiletés parentales). L'approche d'Héberge-Ados est l'empowerment individuel en tenant compte des besoins spécifiques du jeune en vue d'améliorer sa situation problématique tout en respectant sa globalité.

Les jeunes hébergés sont âgés entre 13 et 17 ans; il y a des jeunes de tous les groupes d'âge. En 2001, Héberge-Ados a accueilli 75 filles et 51 garçons, pour un total de 126 jeunes. Les années précédentes, les garçons étaient représentés en plus grand nombre, inversement à l'année 2001. Les jeunes proviennent de toutes les classes sociales et de tous les types de familles. Quarante-huit jeunes sur les 126 accueillis provenaient d'une famille nucléaire et 46 provenaient d'une famille monoparentale. Les problématiques vécues par les jeunes hébergés sont pour la plupart les conflits familiaux, et ce, dans une proportion d'environ 81 % (102 sur 126). Ces conflits peuvent résulter de problèmes liés à la communication et à la résolution de problèmes, tels l'établissement de règlements, la difficulté d'établir un niveau adéquat de règles, la tenue vestimentaire et les amis. Sur les 126 jeunes hébergés, huit faisaient face à un problème de toxicomanie et quatre à des problèmes reliés à la violence. Le décrochage et l'absentéisme scolaire ainsi que la délinquance sont d'autres problématiques vécues par les jeunes. Auparavant, les références provenaient davantage de l'extérieur, mais de plus en plus de jeunes et de parents contactent l'organisme directement.

Environ 10 % des jeunes d'Héberge-Ados proviendraient de la rue. Les autres jeunes hébergés auraient été dans des situations à risque d'itinérance. La durée moyenne d'un séjour dans la rue pour un jeune est de six mois, avec un écart s'étendant entre deux semaines et un an.

Au moment de l'entrevue, la ressource d'hébergement était à pleine capacité et une personne était sur la liste d'attente; l'attente peut durer jusqu'à deux semaines. La priorité est accordée aux jeunes qui sont dans la rue et à ceux qui vivent des situations de violence à la maison. Des jeunes peuvent se voir refuser l'accès à la ressource s'ils ont déjà commis des actes violents à l'encontre de celle-ci ou s'ils ne sont pas motivés à venir séjourner à Héberge-Ados. Les jeunes refusés sont orientés vers l'Armée du Salut à Ottawa.

Des projets sont en élaboration dans le cadre du Programme IPAC. D'une part, un projet de suivi post-hébergement à la suite d'un séjour à Héberge-Ados a été soumis. Pour l'instant, l'organisme n'a pas les ressources pour effectuer un tel suivi. D'autre part, un autre projet consiste à embaucher une intervenante cuisinière afin de développer l'autonomie des jeunes en leur apprenant notamment à cuisiner, à faire un budget, à faire l'épicerie et sur la façon de préserver les aliments. Enfin, un autre projet consiste à mettre en place des groupes d'habiletés parentales afin d'outiller les parents face à différentes problématiques qui touchent l'adolescence.

Selon Héberge-Ados, voici les problèmes soulevés au sein des services et les services/ressources nécessaires :

1) **Besoin de personnel :**
- Besoin de personnel supplémentaire pour les projets dans le cadre d'IPAC;
- Manque de stabilité du personnel sur la liste de rappel (roulement de personnel). Héberge-Ados possède présentement une coordonnatrice, trois intervenants responsables, un intervenant de suivi, un intervenant de nuit et trois intervenants sur la liste de rappel.

2) **Besoin de consolidation des services :**
- Il n'y a pas suffisamment de prévention et de sensibilisation effectuées auprès des jeunes dans les divers milieux (école, maisons de jeunes, centres communautaires);
- Manque de formation en habilités parentales dans le secteur Hull.

3) **Absence de services :**

- Besoin d'une ressource d'hébergement d'urgence pour les jeunes de la rue, tel un gîte, un endroit de dépannage (*drop-in*), sans activités obligatoires, moins structuré, mais avec la possibilité d'effectuer des références et de l'accompagnement. La structure rigide et réglementée d'Héberge-Ados n'est pas nécessairement adaptée aux jeunes de la rue en raison de l'importance qu'ils accordent à la liberté, à l'indépendance et à l'affirmation de soi[3] ;
- Il n'existe pas de suivi post-hébergement : projet IPAC en cours.

4) Manque de locaux :

- Manque de locaux à Héberge-Ados : besoin de plus petites salles pour rencontrer les jeunes, il n'y a pas de salles de réunion ni de salon communautaire pour les jeunes.

4.3.1.4 Commission scolaire des Draveurs - La Relance

La Relance est un programme de la Commission scolaire des Draveurs. Cette commission scolaire dessert le territoire des secteurs de Gatineau et Val-des-Monts. Le mandat de La Relance est de rejoindre les jeunes décrocheurs, tant du secondaire qu'au sein de la formation aux adultes, afin de faciliter un retour aux études en évaluant les divers obstacles, tant économiques que sur le plan du logement et des dépendances. Le but est l'insertion sociale par un retour aux études permettant d'accéder au marché du travail. Les études sont vues ici comme un moyen de favoriser le développement du jeune et de sa position au sein de la société par l'intégration au marché de l'emploi et non une fin en soi. La Relance veut rejoindre autant les jeunes de la rue que ceux qui demeurent à la maison. Le programme offre de l'encadrement, de l'orientation et des services de référence. L'apprentissage scolaire se fait par modules individualisés. Parfois, l'enseignement peut être coopératif, les jeunes travaillent alors en groupe et s'entraident. Lors d'un retour aux études, le programme doit tenir compte de la conciliation travail-études car tous les jeunes travaillent.

La problématique majeure des jeunes rencontrés par La Relance est le décrochage scolaire. En Outaouais, quatre jeunes sur 10 décrochent. L'Outaouais est, après la Côte-Nord, la région qui possède au Québec le plus haut taux de décrochage scolaire, et cette problématique touche toutes les classes sociales.

Afin de rejoindre davantage les jeunes, La Relance tente de trouver de nouvelles façons d'intervenir ainsi que de nouveaux projets permettant aux jeunes de combiner leurs passions aux études. Les

---

[3] PARAZELLI, M. (2000). Conférence du CRI 23 octobre 2000.

jeunes assimilent mieux des matières académiques lorsqu'ils peuvent exploiter leurs passions. À cet effet, un projet d'art et un autre touchant la musique - un type d'école de musique alternative - sont en élaboration. Le développement d'une école de musique alternative est le fruit d'un partenariat avec le Carrefour Jeunesse-emploi et la Coopérative musicale de l'Outaouais. Le projet a été initialement conçu par un jeune décrocheur. Un autre projet, le *Projet de Mentor,* consiste en un parrainage entre des anciens décrocheurs et des jeunes décrocheurs. Ces anciens décrocheurs sont des anciens gradués, des jeunes qui ont décroché et vécu des difficultés, mais qui se sont repris en main et ont connu des succès. Ce parrainage sera fait en fonction d'une passion commune entre les deux individus, que ce soit concernant les automobiles, la musique, etc. Cette formule devrait aider le jeune qui retourne à l'école à persévérer et à éviter de multiples tentatives de raccrochage et décrochage. Ce projet sera réalisé en partenariat avec les Grands frères et grandes sœurs de l'Outaouais, ces derniers possédant une vaste expérience de parrainage. Finalement, un projet IPAC est en cours d'élaboration en partenariat avec le Carrefour Jeunesse-emploi, Mon Chez Nous et Adojeune. Le projet consiste en une ressource d'hébergement de type dépannage/urgence pour les jeunes.

Selon La Relance, voici les problèmes soulevés au sein des services et les services/ressources nécessaires :

1) Sur le plan du réseau des organismes :

- Favoriser la concertation et les partenariats entre les organismes (éviter les problèmes de communication, d'incohérence et de concertation).

2) Absence de services :

- Besoin de projets d'enseignement alternatif mettant l'emphase sur l'apprentissage en situation concrète en lien avec les intérêts du jeune, par exemple apprendre les mathématiques en manipulant la mécanique. Il n'existe pas de programme de ce type;
- Élaborer des projets d'intervention expérientielle parents-enfants, où à travers une activité et une expérience commune les parents et les enfants font des apprentissages sociaux, apprennent à se connaître, à communiquer et à résoudre des problèmes.

3) Sur le plan des politiques:

- Modification de l'école, de sa structure actuelle afin de mieux rejoindre les jeunes;
- Sensibiliser les employeurs à la lutte au décrochage scolaire afin qu'ils évitent de faire travailler les étudiants un trop grand nombre d'heures durant l'année scolaire.

4.3.1.5 Carrefour Jeunesse-emploi - Solidarité jeunesse

Le ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale a mis en place le Projet *Solidarité jeunesse*. Ce projet est réalisé en collaboration avec les Centres locaux d'emploi (CLE) et les Carrefours Jeunesse-emploi du Québec (CJE). Dans la région, le projet prend place au CJE de l'Outaouais. Le CJE couvre tout le territoire de l'Outaouais urbain : secteur de Hull, Gatineau, Aylmer et Val-des-Monts.

Solidarité jeunesse a pour objectif de diminuer le recours au soutien du revenu (aide sociale) des jeunes en les impliquant dans un retour aux études ou à l'emploi. Cette mesure vise les jeunes de 18 à 24 ans, aptes au travail, qui présentent une première demande de soutien du revenu et qui y sont admissibles. Tous les jeunes présentant une première demande de prestations de soutien du revenu sont référés au programme Solidarité jeunesse. La première phase du projet est la participation à une démarche intensive de trois mois. Par la suite, le jeune bénéficie d'un suivi individuel d'un an pendant lequel un plan d'action est élaboré avec un intervenant, afin que le jeune se mette en mouvement et effectue un retour aux études ou un retour sur le marché du travail.

Les problèmes vécus par les jeunes de Solidarité jeunesse sont le décrochage scolaire, l'itinérance et le risque d'itinérance, les conflits familiaux, le faible réseau social et parental, la détresse psychologique et la consommation de drogues. La clientèle de Solidarité jeunesse est différente de celle connue par le CJE, dans le sens où ces jeunes présentent plus de difficultés. Il a été soulevé qu'il est difficile de parler d'un retour à l'école à un jeune dont les besoins primaires ne sont pas comblés. Une partie des jeunes vivant des difficultés importantes échapperait aux intervenants.

Trente-deux des 300 jeunes de Solidarité jeunesse étaient dans la rue ou effectuaient du « sofa surfing ». Ce dernier phénomène semble être davantage présent que celui des jeunes de la rue. Le « sofa surfing » consiste à se déplacer d'un endroit à l'autre et à trouver un endroit pour dormir sur le divan d'un ami un soir, le divan d'une connaissance un autre soir.

Le Carrefour Jeunesse-emploi offre également dans sa programmation des formations pour les jeunes décrocheurs de 16-17 ans. La clientèle du CJE comprend les 16-35 ans.

Selon Carrefour Jeunesse-emploi, voici les problèmes soulevés au sein des services et les services/ressources nécessaires :

1) Absence de service :

- Il n'y a pas de services pour les jeunes de 16-17 ans afin d'assurer les besoins de base; ce n'est pas un groupe d'âge prioritaire pour intervenir, que ce soit vis-à-vis les troubles d'apprentissage ou la Direction de la protection de la jeunesse (DPJ).

2) Sur le plan des politiques :

- Nécessité d'augmenter le nombre de logements, et plus particulièrement le nombre de logements à prix modiques.

3) Sur le plan des usagers :

- Les jeunes utilisent peu les services par peur de se faire dénoncer.

4.3.2 LES FEMMES

Trois organismes communautaires desservant les femmes ont été rencontrés : Espoir Rosalie de Gatineau, Halte-femmes de la Haute-Gatineau, Maison Libère-Elles.

4.3.2.1 Espoir Rosalie de Gatineau

Espoir Rosalie de Gatineau offre des services aux femmes monoparentales et aux mères célibataires : rencontres de croissance et d'estime de soi, ateliers thématiques, accueil inconditionnel, écoute, garde de répit et accompagnement sur les plans financier, familial, personnel et spirituel ainsi que dans toutes autres sphères de vie. L'organisme a pour but d'accroître l'estime personnelle de la femme et de favoriser l'émergence de son potentiel. Espoir Rosalie dessert la ville de Gatineau.

Plus spécifiquement, Espoir Rosalie est un centre de jour offrant divers ateliers et activités. Un atelier de cheminement spirituel, *Lumière de l'espoir*, est offert avec la participation d'un conférencier-invité, M. Benoît Fortin, prêtre de rue. Des ateliers thématiques sont également offerts, comme *À cœur délivré*, touchant, par exemple, au thème de l'avortement ou encore de la toxicomanie. Un conférencier est invité en lien avec la thématique abordée. Ces ateliers sont suivis de témoignages ainsi que d'échanges entre les femmes. Un atelier destiné aux adolescents/adolescentes traitant de la toxicomanie a eu lieu avec la participation du Centre Jellinek. L'atelier visait des jeunes ayant vécu dans un milieu de consommation afin d'explorer leur vécu et leurs sentiments. De plus, un café-rencontre a lieu tous les jeudis. Des activités de couture,

d'artisanat et de bricolage sont également disponibles pour les femmes intéressées. Une activité de bricolage parents-enfants a été organisée en collaboration avec le CLSC. Une garderie est aussi disponible. Une garde répit est offerte gratuitement lorsque des activités se déroulent au centre et lorsque les mères désirent y prendre un café. La garderie offre un service payant pour les mères qui désirent effectuer des courses. Espoir Rosalie visite également à domicile les femmes qui sont dans l'impossibilité de se déplacer. D'autre part, le centre accompagne les femmes à des rendez-vous chez leur avocat, à l'hôpital, à une clinique d'avortement ou encore pour visiter un logement. Une travailleuse de rue rend visite aux femmes à Espoir Rosalie de façon régulière. Un service de taxi, payé par les pharmacies Jean Coutu, est disponible pour les femmes moyennant une somme de 4$ par mois.

D'autres projets et activités sont en cours d'élaboration ou à venir. À cet effet, un projet de logements communautaires pour femmes monoparentales, en partenariat avec Mon Chez Nous, est en cours d'élaboration. De plus, un service de cuisine collective sera développé en collaboration avec la St Vincent de Paul. Par ailleurs, Espoir Rosalie aimerait développer des activités en soirée pour les femmes étant donné qu'elles vivent de l'isolement et de la solitude. Diverses activités sont envisagées, telles jouer aux cartes, prendre un café et discuter. Le centre aimerait également développer des formations sur l'estime de soi et la croissance personnelle.

Espoir Rosalie préconise une approche humaniste, laissant les femmes aller à leur rythme en les accompagnant de façon inconditionnelle, sans préjugés. Le centre privilégie une approche où la « chaleur humaine » et l'affection ont une place primordiale.

Une vingtaine de femmes participent à chaque mois aux activités d'Espoir Rosalie. La moyenne d'âge des usagères du centre est de 25 ans, les âges variant entre 16 et 59 ans. Les problématiques rencontrées chez ces femmes sont la toxicomanie, la dépendance affective, la pauvreté, la solitude et l'isolement, les problèmes familiaux (rupture des liens familiaux, famille dysfonctionnelle, violence), la pratique de la prostitution (et escorte) ainsi que la danse dans des bars. La nouvelle dépendance de certaines femmes est le clavardage sur le web (le « chat »). Elles peuvent être des heures rivées à l'ordinateur, négligeant ainsi les enfants et se plaçant avec ceux-ci en situation de vulnérabilité face à un inconnu auquel elles fournissent leurs coordonnées (adresse, numéro de téléphone).

Selon Espoir Rosalie de Gatineau, voici les problèmes soulevés au sein des services et les services/ressources nécessaires :

1) **Besoin de personnel :**

- L'organisme a besoin d'une intervenante ou deux supplémentaires. L'organisme compte au sein de son personnel une directrice, une réceptionniste et responsable de l'accueil, une responsable des bénévoles, une personne en charge de la comptabilité, des animatrices et deux éducatrices au service de garderie.

2) **Absence de services :**

- Il n'existe pas de lieu de rencontre pour les femmes le soir et la nuit, ni de garderie.

3) **Sur le plan des usagères :**

- L'instabilité des usagères ne permet pas un encadrement sur une longue période de temps.

4.3.2.2 Halte-femmes de la Haute-Gatineau

Halte-femmes de la Haute-Gatineau est un centre d'hébergement temporaire pour les femmes et les enfants victimes de violence. Ce centre est situé à Maniwaki et dessert tout le territoire des Forestiers. Le service s'adresse aux femmes de 18 ans et plus.

Halte-femmes offre un appartement de dépannage. En situation de crise, deux à trois places au maximum sont disponibles. Un montant de 15 $ par semaine est demandé, mais n'est déboursé en réalité par aucune des femmes y séjournant. La durée du séjour peut varier entre deux semaines et deux ans. Halte-femmes n'est pas une maison d'hébergement car elle ne possède qu'un appartement de dépannage. Toutefois, au moment de l'entrevue, Halte-femmes devait ouvrir sous peu une maison d'hébergement de sept chambres. Halte-femmes offre de l'accompagnement, du support, de l'écoute et oriente et réfère les femmes vers d'autres ressources. À cet effet, Halte-femmes peut apporter du soutien aux femmes afin d'intégrer un nouveau logement ou de dénicher des meubles usagés. L'organisme aide également les femmes à établir un budget, à cuisiner et offre de l'accompagnement à des rendez-vous chez le médecin ou au CLSC. Au moment de l'entrevue, l'organisme avait effectué 105 suivis téléphoniques au cours de la dernière année ainsi que 52 suivis comportant une rencontre mensuelle. Le centre est ouvert 24 heures par jour, sept jours par semaine.

Il y a eu 21 refus d'hébergement au cours de la dernière année, soit par manque de place ou parce que l'appartement ne permettait pas d'héberger des personnes ayant des problèmes de toxicomanie, d'alcool ou de désorganisation mentale complète. L'encadrement nécessaire à ces femmes n'est pas

disponible. Cinquante pour cent des refus proviennent du fait que la personne présente des problèmes de toxicomanie et 30 % des problèmes de désorganisation mentale. Les femmes sont référées vers d'autres ressources lorsqu'elles sont refusées, notamment au Centre Hospitalier Pierre Janet dans les cas de problèmes de santé mentale.

Les problèmes rencontrés par ces femmes sont dans 60 % des cas de la violence conjugale. Les autres ont vécu des difficultés de tous ordres. La problématique de la violence est particulièrement présente au sein des communautés autochtones.

Les femmes hébergées se situent majoritairement dans la trentaine et ont des enfants. Elles ont une faible estime de soi et 60 % n'ont jamais travaillé. Une importante part de femmes qui se présentent au centre reviennent : 45 % de la clientèle revient pour cause de violence, en moyenne, à sept reprises avant de quitter leur conjoint. Il semble y avoir une augmentation de la clientèle.

Une vingtaine de femmes seraient à risque d'itinérance parce qu'elles ont été expulsées de leur logement. Pour ce qui est de la population itinérante de cette région, une vingtaine d'itinérants sont dénombrés sur le territoire. Ces derniers peuvent être qualifiés de nomades. Ils se déplacent et certains sont de passage en Abitibi. Une dizaine de ces itinérants sont hébergés à la Maison Amitié.

Selon Halte-femmes de la Haute-Gatineau, voici les problèmes soulevés au sein des services et les services/ressources nécessaires :

1) **Absence de services :**

- Il n'existe pas de maison d'hébergement ou de ressources pour les hommes battus dans la région.

2) **Sur le plan des usagères :**

- Les femmes autochtones refusent d'utiliser les services de la maison d'hébergement disponible sur leur réserve étant donné le manque de confidentialité.

4.3.2.3 Maison Libère-Elles

La Maison Libère-Elles offre aide, hébergement, écoute 24/7, accompagnement, suivi, consultation et réhabilitation pour les femmes et les enfants violentés. Un service d'épiceries de dépannage est également disponible. L'objectif de la Maison Libère-Elles est d'enrayer la violence faite aux femmes. L'organisme accueille les femmes adultes (18 ans et plus) victimes de violence conjugale ou en difficulté, avec ou sans enfants. La clientèle prioritaire de la Maison Libère-Elles est les femmes victimes de violence conjugale. L'organisme est situé à Chelsea et dessert le territoire des Collines de l'Outaouais.

La Maison Libère-Elles possède neuf places d'hébergement pour des femmes et leurs enfants. La durée de l'hébergement peut varier entre un à deux mois. Le service offert est de 24 heures par jour, 7 jours par semaine. Certains refus peuvent survenir par manque de place. Les femmes sont alors référées à une autre maison d'hébergement dans la région. D'autres refus peuvent survenir lorsque les femmes qui se présentent à la Maison Libère-Elles ne sont pas assez fonctionnelles pour y séjourner. À titre d'exemple, le centre ne reçoit pas des femmes qui ont un problème de santé mentale sévère. L'organisme réfère ces femmes vers des ressources davantage appropriées à leurs besoins.

Quatre-vingt pour cent des femmes hébergées sont victimes de violence conjugale. Les femmes itinérantes ne sont d'emblée plus acceptées par l'organisme car le service offert n'est pas adapté pour elles. La Maison Libère-Elles est alors davantage en contact avec des femmes à risque d'itinérance. Trente pour cent des femmes en difficulté accueillies se seraient retrouvées dans la rue sans leur intervention. Lorsque ces femmes quittent la maison d'hébergement, elles ne se retrouvent pas à la rue car elles ont effectué des démarches pour obtenir un logement.

Selon la Maison Libère-Elles, voici les problèmes soulevés au sein des services et les services/ressources nécessaires :

1) **Besoin de personnel :**

- Il faudrait à l'organisme une ou deux intervenantes de plus sur appel. L'organisme compte quatre intervenantes, une directrice et six à sept intervenantes à temps partiel.

2) Sur le plan du réseau des organismes :

- Davantage d'arrimage et une meilleure promotion des services seraient nécessaires.

3) Besoin de consolidation des services:

- Il faudrait des ressources pour assurer un suivi continu pour l'ensemble des personnes itinérantes afin de favoriser la réinsertion.

4) Absence de services :

- Manque de services pour les femmes immigrantes nouvellement arrivées ;
- Il n'existe pas de centre d'hébergement d'urgence et à moyen terme pour les femmes itinérantes (afin d'éviter la mixité des hommes et des femmes). Les services d'hébergement pour femmes victimes de violence sont inadéquats pour les femmes itinérantes, celles qui y ont recours retournent à la rue par la suite.

4.3.3 LES FAMILLES

Nous avons rencontré quatre organismes communautaires qui sont en contact avec des familles ainsi que l'Office municipal d'habitation. Les organismes communautaires ciblés sont le Centre alimentaire d'Aylmer, Entraide familiale de l'Outaouais, La Soupière de l'Amitié de Gatineau et Les Œuvres Isidore Ostiguy.

4.3.3.1 Centre alimentaire d'Aylmer

Le Centre alimentaire d'Aylmer a pour mandat de fournir de la nourriture aux familles et personnes démunies. Ce centre de distribution alimentaire offre du dépannage alimentaire, l'accès à une cafétéria communautaire ainsi qu'un groupe d'achat. La cafétéria communautaire comprend un programme de dîner à coût modique offert cinq jours par semaine, des dîners pour les enfants de l'école du Village ainsi que des dons de nourriture à cette même école pour les enfants n'ayant pas déjeuné. De plus, le Centre alimentaire encadre des activités d'intégration communautaire pour les personnes en difficultés, telles du bénévolat et des programmes d'insertion professionnelle. Le Centre alimentaire est situé dans le secteur Aylmer et dessert le territoire de Grande-Rivière et de Hull.

Environ 675 ménages par mois bénéficient du dépannage alimentaire. Les gens doivent se procurer une carte de membre au coût de 10 $ par année afin de bénéficier de ce service. Entre 37 et 48 personnes se présentent chaque midi à la cafétéria afin de recevoir un repas. Le coût d'un repas est de 2 $ et 4 $ sont demandés aux travailleurs. Dix personnes ou familles participent aux groupes d'achat.

Dans le cadre du programme IPAC, des formations sur la tenue d'un budget seront offertes en partenariat avec l'Association Coopérative d'Économie Familiale (ACEF). L'ACEF a pour mandat d'aider les gens à gérer et établir leur budget ainsi qu'à faire face à leurs problèmes d'endettement. Un programme commun de cuisine économique avec le Centre Entre Nous est à venir.

Trois personnes itinérantes ont été identifiées à Aylmer. Toutefois, il semble difficile de les dénombrer car celles-ci se cachent. Certaines personnes se réfugieraient à l'arrière du centre commercial dans le secteur d'Aylmer ou sous les cages d'escaliers d'édifices à appartements.

Selon le Centre alimentaire d'Aylmer, voici les problèmes soulevés au sein des services et les services/ressources nécessaires :

1) Besoin de personnel :

- L'organisme a soulevé son besoin d'intervenants communautaires.

2) Besoin de consolidation de services :

- La fréquence d'utilisation permise aux personnes et aux familles démunies ne leur permet pas d'avoir suffisamment de nourriture pour se nourrir pendant tout le mois. Par contre, la faible participation aux groupes d'achats (1,4 %) peut laisser supposer un problème d'ajustement aux besoins. Ce service ne répond peut-être pas adéquatement aux besoins des personnes et des familles démunies.

3) Absence de services :

- Il n'existe pas de centre d'hébergement pour les itinérants à Aylmer.

4) Manque de locaux :

- Le Centre alimentaire a soulevé son problème de manque d'espace.

4.3.3.2 Entraide familiale de l'Outaouais

Entraide familiale de l'Outaouais a pour mandat de donner des moyens concrets de dépannage et des services d'entraide par le biais d'un comptoir familial pour les familles démunies. Des services d'écoute, d'aide et de support psychologique ainsi que d'orientation sont disponibles.

Les objectifs de l'organisme sont :

- offrir des services de besoins de base;
- favoriser l'entraide et le partage;
- permettre aux personnes défavorisées de participer activement aux services offerts (par du bénévolat 5 à 10 heures par an); et
- conscientiser et responsabiliser la communauté face à la problématique des familles défavorisées.

Entraide familiale de l'Outaouais possède un comptoir de vêtements, de meubles et d'électroménagers usagés. L'organisme fournit gratuitement des biens essentiels pour les familles, les enfants ainsi que les personnes seules, moyennant une contribution de 2 $ à l'ouverture du dossier. Les heures d'ouverture du comptoir sont de 9 h à 20 h du lundi au jeudi. Un service de magasin-partage est également offert. Le projet *Retour en classe* permet aux familles à faible revenu d'acheter les effets scolaires des enfants en ne déboursant que 25 % du prix des articles. Les articles sont achetés par l'organisme grâce une subvention de Centraide et des réductions de prix dans certains magasins du secteur Gatineau. L'organisme ne fournit pas de nourriture en ce moment, par contre des services pourraient être envisagés sur le plan de l'insécurité alimentaire. Situé dans le secteur Gatineau, l'organisme dessert tout l'Outaouais.

Quatre cent cinquante-huit ménages ont bénéficié des services d'Entraide familiale de l'Outaouais au cours de la dernière année et 189 élèves (au sein de 32 écoles primaires) ont bénéficié du magasin-partage. Les familles rencontrées vivent différentes difficultés, telles la pauvreté, l'inaptitude à retourner sur le marché du travail et les problèmes de santé mentale. Les personnes présentant des problèmes de santé mentale proviennent de toutes les classes sociales. Certains usagers ont des problèmes de toxicomanie et de surmédication, mais la majorité d'entre eux ne présentent aucun problème apparent, excepté la pauvreté. Les personnes itinérantes sont surtout des hommes seuls et rarement des familles. L'itinérance des familles serait davantage situationnelle.

Entraide familiale de l'Outaouais participe au Comité Enfance-Jeunnesse-Famille du territoire de Gatineau, sur lequel siègent également le Centre Hospitalier des Vallées de l'Outaouais, le Centre Hospitalier Pierre Janet, le CLSC, le Centre Jeunesse de l'Outaouais et la Sécurité publique de Gatineau.

Selon Entraide familiale de l'Outaouais, voici les problèmes soulevés au sein des services et les services/ressources nécessaires :

1) Besoin de personnel :

- L'organisme a soulevé le besoin d'employés supplémentaires au comptoir familial ainsi que d'un chauffeur. Présentement, quatre employés à temps plein travaillent à l'organisme, dont deux participant à des programmes d'employabilité.

2) Besoin de consolidation des services :

- Il n'existe pas suffisamment de ressources d'hébergement supervisé à long terme pour les personnes présentant des problèmes de santé mentale;
- Il est difficile d'accéder aux services de nourriture offerts par les paroisses, surtout pour une personne seule.

3) Absence de services :

- Nécessité d'offrir un suivi individuel et personnalisé aux itinérants et non seulement de l'hébergement;
- Il n'y a pas suffisamment de prévention effectuée auprès des jeunes de niveau préscolaire et scolaire (entre autres, prévenir le décrochage scolaire).

4.3.3.3 La Soupière de l'Amitié de Gatineau

La Soupière de l'Amitié de Gatineau offre des services aux familles démunies. Ce centre sert des repas aux personnes défavorisées et effectue la cueillette de nourriture. La Soupière assure également un service d'accueil et d'écoute. La Soupière de l'Amitié dessert la ville de Gatineau.

La Soupière de l'Amitié sert des repas communautaires cinq jours par semaine. L'organisme effectue également du dépannage alimentaire d'urgence. Les familles sont ensuite référées aux paroisses qui assurent un service de distribution de nourriture. L'organisme travaille en étroite collaboration avec toutes les paroisses. Il fournit ses surplus de nourriture à ces dernières et aux banques alimentaires. L'approvisionnement alimentaire de La Soupière de l'Amitié provient principalement de la Banque

alimentaire d'Ottawa. Un projet de cuisines collectives est en élaboration, de concert avec les paroisses St-Jean-Marie-Vianney et St-René.

Quatre cent petits déjeuners sont servis chaque jour dans les écoles, pour une moyenne de 2 000 à 2 200 par semaine. Environ 175 à 200 repas par jour sont servis et 60 à 85 sacs de nourriture de dépannage alimentaire d'urgence sont distribués par mois.

Selon La Soupière de l'Amitié de Gatineau, voici les problèmes soulevés au sein des services et les services/ressources nécessaires :

1) **Besoin de personnel :**
- La Soupière de l'Amitié fait face à une diminution de la participation des bénévoles ;
- L'organisme n'a pas suffisamment de ressources humaines et ne possède pas de relève. Il aurait besoin d'une travailleuse sociale à temps complet (il n'en a pas en ce moment);
- Les programmes d'employabilité auxquels participe l'organisme n'assurent pas une stabilité des employés, la durée du Programme INSO étant de trois mois (programme conjoint entre Réseau Outaouais ISP et le Centre local d'emploi).

2) **Sur le plan des politiques :**
- Les montants de soutien du revenu (aide sociale) ne sont pas suffisants, surtout pour les personnes seules;
- La loi du soutien du revenu qui réglemente un revenu supplémentaire admissible n'étant pas adéquate, la possibilité d'étudier un projet de revenu minimum garanti serait à envisager;
- Il semble que les gens démunis s'appauvrissent. Le salaire minimum devrait être augmenté.

4.3.3.4 Office municipal d'habitation

Le mandat de l'Office municipal d'habitation (OMH) est de trouver des logements et des solutions de logements à moyen et long terme. La priorité est accordée aux familles. L'OMH dessert la ville de Gatineau. L'organisme gère 2 800 unités de logement social. Il y a très peu de logements disponibles chaque année et sa liste d'attente comporte 750 personnes.

L'OMH n'effectue pas d'intervention. Des références sont effectuées vers d'autres ressources en fonction des besoins, par exemple vers l'aide juridique si une personne a été expulsée, vers le CLSC et le Centre Hospitalier Pierre-Janet pour des problèmes de santé mentale, vers l'ACEF pour la

question de la gestion budgétaire ou encore vers la Popote Roulante pour bénéficier de repas déjà préparés.

Étant donné la crise du logement, un Comité urgence logement a été mis en place en 2002 afin de trouver des alternatives de logement de dépannage et à court terme. Les mesures d'urgence pour répondre à la crise du logement du 1er juillet concernaient d'abord et avant tout les familles. Les personnes seules ont été, pour leur part, référées au Gîte Ami. Les services offerts par l'OMH n'étaient pas destinés à la population itinérante. Une ligne téléphonique afin d'anticiper les besoins de logements dus à la crise fut créée : 568-AIDE. Cinq cent appels téléphoniques en lien avec la crise ont été reçus. Environ 14 à 15 familles ont été hébergées grâce à la location de chambres d'hôtel. Les familles ont ensuite été regroupées dans un centre communautaire. Soixante familles se sont retrouvées sans logement. Ces familles démunies sont en majorité des familles monoparentales (85 %). La moyenne d'âge du parent était de 29-30 ans. Certaines personnes présentaient des problèmes de santé mentale et de dépendance aux médicaments ou aux drogues. Toutefois, la majorité ne présentait pas de tels problèmes. Des recherches de solutions ont été élaborées en collaboration et concertation avec Espoir Rosalie de Gatineau, Logemen'Occupe et le Gîte Ami.

Selon l'Office municipal d'habitation, voici les problèmes soulevés au sein des services et les services/ressources nécessaires :

1) Besoin de personnel:

- L'organisme a besoin d'un intervenant communautaire en prévention de l'itinérance. L'OMH possède des données concernant des gens qui vont perdre leur logement, par contre ces données sont confidentielles et ne peuvent être transmises à d'autres organismes.

2) Sur le plan des politiques :

- L'offre de logements à Gatineau est nettement insuffisante. La crise du logement provient, d'une part, de la non-disponibilité de logements et, d'autre part, de l'incapacité des gens à défrayer les coûts d'un logement. Cette crise est exacerbée par le déplacement de locataires du côté ontarien vers le Québec où les loyers sont moins dispendieux.

4.3.3.5 Les Œuvres Isidore Ostiguy

L'organisme Les Œuvres Isidore Ostiguy aide les personnes appauvries à devenir autonomes dans toutes les dimensions de la vie et dans leur milieu en mettant sur pied des activités d'éducation et des services de soutien à caractère social et humanitaire. Par l'insertion au logement, l'organisme a pour mission de favoriser l'intégration des personnes et des familles démunies sans logement ou mal logées et de soutenir ces dernières dans une démarche de transition vers l'autonomie.

L'organisme accueille et analyse les besoins en logement des personnes ou des familles à la rue suite à une éviction, un sinistre ou de la violence conjugale, la priorité étant accordée aux familles. L'organisme fournit également des formations en ce qui a trait aux droits et obligations en matière de logement, à la gestion budgétaire, aux méthodes dynamiques de recherche de logement et aux techniques d'entrevue. L'organisme assure un suivi et un soutien aux personnes dans le besoin. Un service de gestion des revenus est aussi offert. Une dizaine de familles en bénéficient. Ce service consiste, suite à une entente préalable avec la personne et Emploi-Québec, à gérer le montant de soutien du revenu (aide sociale) reçu en payant d'abord le loyer et en remettant ensuite le montant restant à la famille. Une cuisine collective est effectuée deux fois par mois et des repas communautaires ont également lieu ainsi que des activités et loisirs pour les locataires.

L'organisme possède 11 logements permanents meublés à prix modique avec support communautaire ainsi que deux logements d'hébergement dépannage et un chalet. Un Programme SOS Logement a été structuré en partenariat avec d'autres organismes.

L'organisme siège au Comité « Urgence logement » de l'OMH. Il existe un partage de ressources avec Logemen'Occupe et Mon Chez Nous en termes de locaux, de partage d'intervenants et d'expertise.

Selon son rapport annuel 2001-2002, depuis l'ouverture de sa résidence le 1er avril 2001, l'organisme Les Œuvres Isidore Ostiguy a reçu 462 demandes d'hébergement et placé 220 ménages sans logis. De ce nombre, sept familles ont pu être logées dans les deux logements de dépannage, quatre autres dans un motel faute de place de dépannage et neuf ont bénéficié gratuitement des services d'entreposage des Oeuvres.[4]

---

[4] Les Œuvres Isidore Ostiguy, Rapport annuel 2001-2002, p.18.

Plus de 200 familles sans logis, dans l'attente d'un logement, vivent temporairement chez des membres de la famille, des amis et dans les logements de dépannage des Œuvres Isidore Ostiguy. Des familles se retrouvent à la rue car elles ont épuisé leurs ressources. Il y a une augmentation des familles qui se retrouvent à la rue. Dans la ville de Gatineau, selon les données du recensement de 1996, 8 000 familles utilisaient plus de 50 % de leur revenu pour se loger.

La majorité des familles que l'organisme rencontre auraient besoin d'un soutien communautaire. La majorité des personnes ayant contacté les Œuvres Isidore Ostiguy étaient des familles monoparentales. Cinquante-quatre pour cent des familles ayant obtenu du soutien afin de se trouver un logement étaient des mères monoparentales entre 20 et 40 ans.[5] La totalité des personnes résidant à l'organisme sont à risque d'itinérance.

La principale problématique rencontrée par la clientèle est le faible revenu. En effet, 72 % de la clientèle des Œuvres Isidore Ostiguy reçoit du soutien du revenu (aide sociale). Bon nombre présentent des problèmes de santé mentale ou physique, ou les deux. La troisième difficulté la plus rencontrée par les familles est la reprise du logement.[6] Environ 60 % des familles ont vécu des évictions de leurs logis pour non-paiement du loyer.

Selon Les Œuvres Isidore Ostiguy, <u>voici les problèmes soulevés au sein des services et les services/ressources nécessaires</u> :

1) Besoin de personnel :

- L'organisme exprime le besoin d'avoir un travailleur social afin d'effectuer des interventions plus soutenues auprès des familles, ainsi que de la prise en charge;
- Il y a un manque de formation et de connaissances spécialisées au sein du personnel;
- L'équipe de travail est surchargée (personnel insuffisant pour répondre aux besoins) et un essoufflement se fait sentir au sein de l'équipe;
- Une insatisfaction liée au salaire est soulevée par les employés.

  Six personnes à temps complet travaillent pour les Œuvres Isidore Ostiguy: une ajointe administrative, un préposé au téléphone, un préposé à l'accueil, un préposé à la banque de logement et au jumelage, une intervenante psychosociale et une agente de développement à contrat.

---

[5] Ibidem, p.25, 32.

[6] Ibidem, p.17, 27.

2) Sur le plan du réseau des organismes :

- Les divers partenariats entre les organismes doivent être consolidés et renforcés, par exemple, en ce qui a trait à la toxicomanie, afin d'assurer le succès des interventions.

3) Besoin de consolidation des services :

- Besoin criant de logements sociaux avec soutien communautaire (pour éviter la reproduction intergénérationnelle de la pauvreté). Idéalement, plusieurs milliers de logements subventionnés seraient nécessaires.

4) Absence de services :

- Il n'existe pas de ressource d'hébergement pour les femmes itinérantes. Plusieurs ne veulent pas aller au Gîte Ami;
- 60% des familles aidées auraient besoin d'un soutien communautaire permanent.

5) Manque de locaux :

- Manque d'espace au sein des locaux de l'organisme.

6) Sur le plan des politiques :

- Manque de logements abordables et de logements sociaux. Le besoin de logements sociaux s'élèverait entre 400 et 500 nouveaux logements par année sur le territoire de Gatineau ;
- Le prix des loyers ne cesse d'augmenter et les personnes bénéficiaires de soutien du revenu (aide sociale), ainsi que les travailleurs précaires, ne peuvent assumer le coût des logements qui représente 60 à 70 % de leur revenu. Au moindre pépin, ils ne peuvent plus payer leur loyer.

4.3.4. LA POPULATION FRAGILISÉE ET/OU MARGINALISÉE

Sept organismes communautaires et un établissement desservant une population fragilisée et/ou marginalisée ont été rencontrés : le Bureau régional d'action SIDA (BRAS), le CLSC de Hull - Programme IMAGES, Entre-Amis, la Conférence Saint Vincent de Paul Notre-Dame de l'Île Manne de l'Île, La Soupe populaire de Hull, Le Gîte Ami, Logemen'Occupe, Mon Chez Nous.

4.3.4.1 Bureau Régional d'Action Sida

Le Bureau régional d'action SIDA (BRAS) offre des services aux personnes avec le VIH/SIDA, à leurs proches et aux groupes vulnérables à l'infection : prévention, promotion, counselling, groupes

d'entraide, information, soutien à l'hébergement, accompagnement. Le BRAS vise également la population en général et les jeunes en effectuant de la sensibilisation et de la prévention du VIH-SIDA. Le BRAS est situé dans le secteur Hull mais dessert tout l'Outaouais.

Plus spécifiquement, le BRAS offre, notamment, de l'hébergement temporaire et de l'accompagnement auprès des personnes séropositives et sidéennes qui ont des problèmes de santé. La durée de cet hébergement à court terme varie entre 30 à 90 jours environ. Cinq places en hébergement sont disponibles. Une priorité est accordée aux personnes séropositives ou sidéennes sans-logis. Le taux d'occupation en hébergement temporaire est de 87 %. Il n'y a donc pas d'attente pour ce service. Des frais de 15 $ par jour sont demandés, mais non obligatoires.

Deux travailleurs de rue, un homme et une femme, privilégient une intervention dans le secteur du centre-ville de Hull. Le travail de rue permet de créer des contacts et des liens de confiance, d'apporter de l'information en lien avec le VIH/SIDA et les pratiques d'injection, de distribuer du matériel d'injection et des condoms, de servir d'intermédiaire entre les personnes et les ressources, de référer et d'orienter les personnes vers les ressources adéquates et de les accompagner dans leurs consultations. Les travailleurs de rue viennent également en aide dans la recherche d'un logement et dans l'accompagnement ou le soutien pour tous les types de besoins. Le travail de rue a pour avantage d'être un service très confidentiel. Le fait de rejoindre directement les individus dans leurs divers milieux de vie permet d'entrer en contact et d'aider les personnes marginalisées et exclues. Les travailleurs de rue ciblent essentiellement les gens de la rue et sont bien connus par le milieu. Les deux travailleurs de rue distribuent leurs cartes et peuvent être rejoints sur pagette numérique. Ils travaillent généralement le jour et le soir.

Le BRAS privilégie une intervention basée sur la réduction des méfaits face au VIH/SIDA, en tentant de réduire les conséquences néfastes des modes de vie marginaux, tout en préconisant une approche humaniste de soutien sans jugement ni condamnation.

Le BRAS offre également des ateliers et des conférences sur la prévention du VIH/SIDA, notamment dans les milieux scolaires.

L'organisme participe à des comités multisectoriels avec les autres travailleurs de rue, le CLSC de Hull et le Centre Hospitalier Pierre-Janet. Les références au BRAS proviennent du Gîte Ami, du CIPTO, du CLSC de Hull, de La Soupe populaire et du CALAS.

La population desservie par le BRAS est majoritairement constituée d'hommes (2/3) âgés entre 35 et 40 ans. Beaucoup de ces hommes sont des itinérants. Les femmes, pour leur part, sont surtout âgées entre 30 et 35 ans. Quatre-vingt pour cent des personnes reçues en hébergement au BRAS se retrouvent dans la définition de l'itinérance d'IPAC. Il y a une vingtaine à une trentaine de personnes itinérantes en Outaouais, dont une dizaine seraient chroniques. Les autres vivraient des épisodes d'itinérance. Toutefois, environ 200 individus seraient itinérants ou à risque d'itinérance. Les problématiques rencontrées chez les personnes desservies par le BRAS sont la pauvreté, les problèmes de logement, la marginalité, la prostitution, l'itinérance ou le risque d'itinérance, la toxicomanie, les problèmes de santé mentale, la violence, l'infection au VIH/SIDA et la co-infection avec l'Hépatite C.

Selon le Bureau régional d'action SIDA, voici les problèmes soulevés au sein des services et les services/ressources nécessaires :

1) Besoin de personnel :

- L'organisme manque de personnel en raison du sous-financement. Il aurait besoin d'une personne à l'accueil et d'un cuisinier; ce dernier poste ayant dû être aboli. Quinze employés, incluant le directeur général, travaillent au BRAS. Certains sont à contrat et d'autres sont sur la liste de rappel;
- Il y a un roulement de personnel à cause de la précarité des postes (contrats, absence d'avantages sociaux).

2) Sur le plan du réseau des organismes :

- Il existe une attitude de fermeture face à une clientèle itinérante de la part d'organismes et d'institutions, tels le Centre Jellinek (langage et attitudes qui ne leur conviennent pas). Pour avoir accès à un service en désintoxication, les usagers doivent actuellement se rendre à l'extérieur de la région.

3) Besoin de consolidation des services :

- Manque de services ou de programmes innovateurs de réinsertion sociale;
- Manque de logements sociaux, tels Mon Chez Nous, Les Œuvres Isidore Ostiguy;
- Manque de ressources d'hébergement et d'endroits pour les repas.

4) Absence de services :

- Il n'existe pas d'hébergement transitoire pour préparer les personnes au logement communautaire.

5) Manque de financement :

- Manque de budget pour entretenir convenablement les lieux. La maison d'hébergement doit être rénovée.

6) Sur le plan des politiques et des procédures administratives :

- Besoin de dénoncer les causes structurelles de l'itinérance;
- Problème de zonage pour la relocalisation de l'organisme.

4.3.4.2 CLSC de Hull - Programme IMAGES

Le Programme IMAGES du CLSC de Hull, *Inventons pour mieux agir en exclusion sociale*, a pour mission de développer l'empowerment des individus du réseau et de lutter directement contre l'itinérance et l'exclusion. En ce sens, le Programme IMAGES veut amener l'individu à s'intégrer dans diverses sphères sociales de la vie, que ce soit sur le plan du logement, de la famille ou de l'État par l'intermédiaire du soutien du revenu (aide sociale). IMAGES est situé dans le secteur Hull et dessert celui-ci.

Le Programme IMAGES offre divers services et activités. Tout d'abord, des activités d'éducation populaire sont organisées en fonction des besoins de la clientèle, par exemple des ateliers de soins dentaires et de soins des pieds. Il existe également un projet commun avec le CIPTO, l'*Université de la rue* (en suspens). Ce projet est né du désir des membres de la Table du comité de Centre-ville, formée il y a quelques années, de s'unir dans un projet commun. Les différents membres qui siégent à cette table sont, entre autres, des commerçants, des résidents, les policiers, des organismes communautaires et des établissements. L'*Université de la rue* consiste en des formations sur divers sujets pour les personnes itinérantes dans les locaux du Gîte Ami ou du Centre de jour. À raison de deux fois par semaine, des professeurs bénévoles viennent donner des formations portant sur des sujets aussi variés que l'aide juridique ou la poésie, dépendamment des habiletés des professeurs bénévoles.

De plus, des visites sont effectuées par les intervenants du Programme IMAGES dans divers milieux, tels les maisons de chambres, le Gîte Ami, le Centre de jour, la prison et le Centre Hospitalier Pierre-Janet. Les intervenants ont une routine bien définie, afin de permettre aux usagers de connaître les moments où ils seront au CLSC. Les heures d'ouverture du service IMAGES sont de 8 h à 16 h 30

du lundi au vendredi, de 8 h à 21 h pour le CLSC et de 24 heures sur 24 pour le service d'Info-santé. Le service IMAGES ne possède pas de liste d'attente et la priorité est accordée aux urgences.

Par ailleurs, le Programme IMAGES publie le Journal MACADAM qui est un journal de rue auquel participent des usagers du service. IMAGES offre également un service de photographie pour obtenir une carte d'assurance-maladie. Les intervenants accompagnent les personnes itinérantes dans leurs démarches pour se procurer cette carte. Un programme d'échange de seringues existe aussi depuis plusieurs années. IMAGES répond aux besoins de base des personnes itinérantes en mettant à leur disposition des toilettes et des douches au CLSC et leur facilite l'accès au programme de vaccination.

Le Programme IMAGES offre principalement deux types d'interventions, d'une part le suivi individuel pour les personnes itinérantes et, d'autre part, l'action communautaire et l'empowerment du réseau. Cet empowerment vise tant les établissements et les organismes communautaires que la communauté. Sur le plan individuel, l'intervention vise à établir un lien de confiance, à élaborer un plan d'intervention et à référer la personne lorsque nécessaire. Même si une référence est effectuée, les intervenants du Programme IMAGES demeurent impliqués auprès des individus. Ce chevauchement volontaire découle du fait qu'un lien de confiance est déjà établi avec eux et que les personnes reviennent les voir. Sur le plan légal, si la personne présente des troubles de santé mentale, une requête d'évaluation, d'internement et une ordonnance de traitement peuvent être faites à la cour, si nécessaire. D'autre part, IMAGES a pour mission d'accompagner les intervenants en itinérance et de favoriser l'empowerment des gens du réseau. Le Programme IMAGES privilégie une approche structurelle, c'est-à-dire qu'ils interviennent vis-à-vis des politiques, avec la municipalité, l'OMH ou les structures régionales. Des interventions de quartier sont également mises en place afin de développer le sentiment d'appartenance des collectivités, et des comités de citoyens sont créés. À ce titre, IMAGES a développé une expertise en intervention de quartier, ce qui s'est concrétisé dans les quartiers Jean Dallaire et Daniel Johnson du secteur de Hull avec la création de maisons de quartier.

Le Programme IMAGES collabore avec différentes instances et ressources. À cet effet, des discussions de cas ont lieu une fois par semaine avec le Gîte Ami. De plus, une entente avec la Régie d'assurance-maladie du Québec (RAMQ) a été prise afin de permettre à des personnes itinérantes n'ayant pas d'adresse fixe de bénéficier d'une carte d'assurance-maladie temporaire pour une période d'un an. Des contacts sont établis avec l'Office municipal d'habitation (OMH) avant qu'une famille ne soit mise à la rue. IMAGES travaille aussi en collaboration avec les travailleurs de rue et a facilité leur entrée à la prison pour visiter les détenus. Dans un même ordre d'idées,

IMAGES effectue des interventions de groupe à la prison du secteur Hull. Des ententes sont également prises avec des propriétaires de maisons de chambres pour venir en aide aux personnes n'ayant pas de logement.

Deux cent soixante-sept interventions auprès de personnes différentes ont été effectuées par le service IMAGES. De ce nombre, on retrouve 40 suivis réguliers. Le service s'adresse aux personnes itinérantes, tant aux jeunes qu'aux hommes et aux femmes. Toutefois, la majorité de leurs clients sont des hommes, dans une proportion de 90 %. Peu de femmes sont rejointes, car certaines sont des travailleuses du sexe et elles ont peur de perdre la garde de leurs enfants. Selon l'intervenante du service d'IMAGES rencontrée, il y a de plus en plus de jeunes de la rue et ces derniers errent davantage en couples.

Les problématiques principales auxquelles sont aux prises les personnes desservies par le Programme IMAGES sont la pauvreté, les dépendances à l'alcool ou aux drogues, les problèmes de santé physique, tels le VIH/SIDA et l'Hépatite C, les problèmes familiaux, les problèmes de santé mentale et la judiciarisation. Les personnes itinérantes décéderaient prématurément à cause de la malnutrition, des conditions de vie dans lesquelles elles se trouvent et des accidents, tels des chutes. Malgré le fait que beaucoup d'entre elles souffrent d'hépatites ou sont séropositives, peu meurent de ces maladies.

Selon le Programme IMAGES du CLSC de Hull, voici les problèmes soulevés au sein des services et les services/ressources nécessaires :

1) **Besoin de personnel :**

- IMAGES ne bénéficie pas de suffisamment d'intervenants pour effectuer des suivis, des évaluations et pour mener à terme certains projets (par exemple le projet Kodak : projet où différentes personnes itinérantes sont photographiées et racontent leur trajectoire de vie). IMAGES est constitué de quatre intervenants à temps partiel, dont une travailleuse sociale, à raison de quatre jours par semaine, une technicienne en assistance sociale une journée et demie par semaine, un organisateur communautaire une journée par semaine et une infirmière deux jours par semaine.

2) **Sur le plan du réseau des organismes :**

- Des personnes itinérantes sont exclues du Gîte Ami pour une période de trois mois parce qu'elles ont des comportements perturbateurs. Cette période constitue un délai trop long et des alternatives devraient être envisagées.

3) Absence de services :

- Il n'existe pas de ressources d'hébergement à plus long terme que le Gîte Ami (durée maximale de 7 jours). Certaines personnes itinérantes se déplacent alors du côté ontarien;
- Il n'existe pas de services pour les prostituées, c'est-à-dire d'endroit pour parler, dormir, relaxer, prendre un café et où une buanderie, des douches, un salon et une télévision seraient disponibles. Le CIPTO est en phase d'élaboration d'un projet de ce type;
- Il n'existe pas de centre d'hébergement pour les ex-détenus, qui leur permettrait de s'organiser sur le plan du travail et du logement;

4) Sur le plan des politiques et procédures administratives :

- Les règlements municipaux empêchent les personnes itinérantes d'être dans les parcs ou de mendier. Celles-ci vivent beaucoup de préjudices de la part des autorités. On les oblige à se déplacer d'un endroit à l'autre, elles sont constamment expulsées des endroits publics. De plus, les interventions policières contribuent à l'isolement des prostituées;
- Les jeunes ne peuvent faire du « squeegee » à Gatineau, ils se déplacent alors vers Montréal.

5) Sur le plan des usagers :

- Les jeunes adultes refusent les services du Programme IMAGES, car ils ne s'y sentent pas visés. Ils ne se reconnaissent pas non plus au sein des services du Gîte Ami, qui accueille généralement une clientèle plus âgée;
- Les personnes itinérantes sont des personnes difficiles à mettre en action et à mobiliser.

4.3.4.3 Entre-Amis

Entre-Amis est un organisme communautaire qui offre des conseils et la gestion budgétaire des revenus des personnes en difficultés. L'organisme est situé dans le secteur Hull et dessert le Vieux Hull.

Entre-Amis assure la gestion des revenus de 19 personnes à faible revenu ayant de la difficulté à gérer leur budget. Des conseils leur sont également prodigués. Des frais de 2 $ par mois pour la gestion budgétaire sont demandés afin de couvrir les frais de transactions. L'organisme établit une entente signée avec l'individu pour qu'il lui confie la gestion de ses revenus et s'assure du paiement du loyer en priorité. En retour, la personne s'engage à respecter les conditions de son locateur et à entretenir son logement. Si tel n'est pas le cas, une référence est effectuée à Remue-ménage pour

effectuer l'entretien ménager. Des ententes sont prises avec les propriétaires. Entre-Amis vient en aide également sur le plan du logement dans une perspective à plus long terme. Des démarches peuvent être entreprises auprès de l'Office municipal d'habitation.

Le CLSC prête à l'organisme un local qui est ouvert le jeudi de 10h30 à midi. Le personnel est composé de bénévoles. Le service est saturé et ne peut être offert à plus de 20 personnes. Les deux critères d'admissibilité sont de vouloir se faire aider et d'être admissible au CLSC. Ce dernier critère réfère au fait que la personne ne doit pas être exclue du CLSC afin de pouvoir y entrer et se rendre au local d'Entre-Amis s'y trouvant. Une bonne collaboration existe entre l'organisme et le CLSC. Les travailleuses sociales assurent des liens entre l'organisme et le ministère de l'Emploi, de la Solidarité sociale et de la Famille.

Entre-Amis réfère les personnes rencontrées vers d'autres ressources, comme l'ACEF pour les personnes ayant besoin d'un prêt, l'organisme offre des prêts sans intérêts. Des références sont également effectuées vers le Centre de jour, la Soupe populaire, l'Office municipal d'habitation, les Œuvres Isidore Ostiguy (résidences, gestion des chèques) et Remue-ménage (entretien ménager).

Les personnes rencontrées par Entre-Amis sont surtout des personnes seules âgées entre 55 et 65 ans. Les divers problèmes vécus par ces personnes sont la pauvreté, l'itinérance et le risque d'itinérance, les dépendances, la déficience intellectuelle, les problèmes de santé physique et de santé mentale, les dettes à des prêteurs sur gages, la judiciarisation et l'emprisonnement pour des amendes concernant le vagabondage ainsi que la mendicité. Les personnes rencontrées vivent des multiproblématiques et particulièrement des dépendances diverses : aux drogues, au jeu, 50 % consomment de l'alcool et à près tous sont dépendants du tabac (ils fument beaucoup et cela amène de grandes dépenses étant donné le coût élevé des cigarettes). Ces diverses dépendances entraînent une incapacité de gérer leurs affaires domestiques.

Selon Entre-Amis, voici les problèmes soulevés au sein des services et les services/ressources nécessaires :

1) Besoin de personnel :

- Manque de bénévoles. L'organisme n'est formé que de trois personnes bénévoles.

2) Besoin de consolidation des services :

- Le service offert par l'organisme est saturé;

- Développer des services d'hébergement d'urgence pour accueillir 65 personnes itinérantes, en comptant des places pour des femmes, pour quelques ados et pour une à deux familles.

3) Absence de services :

- La distribution de médicaments par des intervenants du milieu éviterait que les personnes itinérantes vendent leurs médicaments dans la rue, ce qui entraîne des rechutes, des hospitalisations ou des incarcérations.

4) Sur le plan des politiques :

- Les personnes itinérantes se retrouvent avec des contraventions (notamment parce qu'elles mendient) qu'elles ne peuvent acquitter et elles se retrouvent alors en prison.

4.3.4.4 Conférence Saint Vincent de Paul, Notre-Dame de l'Île Manne de l'Île

La Manne de l'Île offre un service de comptoir alimentaire pour les personnes démunies du secteur de l'Île-de-Hull. Situé dans le secteur Hull, La Manne de l'Île dessert les paroisses de Sainte-Bernadette, Notre-Dame-de-Grâce, Saint-Rédempteur, Sacré-Cœur et le secteur Fournier (Vieux Hull). L'organisme offre également un service d'écoute et de référence vers les ressources appropriées.

La fréquence pour bénéficier du service du comptoir alimentaire est d'une fois par mois. Le panier fourni par l'organisme permet à la personne ou la famille de se nourrir pendant deux semaines. L'organisme est ouvert cinq jours par semaine. Pour être admissible au comptoir alimentaire, il suffit de fournir une preuve de résidence de l'Île-de-Hull et une preuve de revenus. Les personnes doivent être en mesure de démontrer qu'elles ont un faible revenu. Cela n'empêche pas que les personnes itinérantes sans papier seront desservies. L'organisme en a dénombré quatre au cours du mois où nous l'avons rencontré. Toutes les personnes répondant aux critères de l'organisme ont la possibilité de bénéficier du service de La Manne de l'île : les hommes, les femmes, les familles, les couples et les jeunes. Une priorité est accordée aux enfants.

La Manne de l'Île réfère les personnes rencontrées vers divers organismes, comme le Gîte-Ami, La Soupière de l'Amitié, la Relance (emploi), Logemen'occupe, l'Aide juridique, le Lord Shepperd à Ottawa, le BRAS, le CLSC, le Centre de réadaptation La Ressource, Accueil Parrainage, Adojeune, Alcooliques Anonymes, l'Armée du Salut, la St Vincent de Paul et Logemen'Occupe. Une travailleure de rue visite régulièrement l'organisme et l'informe des chambres disponibles (maisons de chambres). Des références peuvent être également effectuées vers des entreprises pour les

chercheurs d'emploi. La Manne de l'Île partage des ressources alimentaires avec le Gîte Ami et La Soupière de l'Amitié de Gatineau. De plus, la ville de Gatineau défraie les coûts du loyer.

Environ 250 ménages par mois sont desservis par cet organisme. Près de 50 % des gens reviennent plus d'une fois par mois et l'organisme tente de contrôler cet aspect afin que le plus de personnes possible puissent bénéficier de ses services. Il y a eu une augmentation de 5 % des demandes dans la dernière année.

La problématique principale vécue par les usagers est la pauvreté. Une grande partie de la clientèle provient du Gîte Ami. Il y aurait une augmentation de la demande de services de la part des personnes âgées.

Des demandes proviennent de l'extérieur du territoire desservi par l'organisme, par exemple du quartier Mont-Bleu. Par contre, ce sont les paroisses qui doivent assurer les services de comptoir alimentaire au sein des autres secteurs. Au cours du mois où nous avons rencontré l'organisme, celui-ci avait desservi 13 personnes de l'extérieur de son territoire.

Selon La Manne de l'Île, voici les problèmes soulevés au sein des services et les services/ressources nécessaires :

1) Besoin de personnel :

- L'organisme a besoin d'un chauffeur permanent. Il ne possède pas les ressources nécessaires pour rémunérer celui qu'il a présentement à temps complet ; il est payé pour 20 heures par mois et il fournit un grand nombre d'heures de façon bénévole.

2) Besoin de consolidation des services :

- Élargir le territoire couvert par La Manne de l'Ile à la totalité du secteur de Hull.
- Problème d'approvisionnement en nourriture, l'organisme en aurait besoin d'au moins trois fois plus, il a de la difficulté à avoir de la viande.

3) Manque de financement :

- Besoin d'augmenter les revenus (surtout s'il y a élargissement du territoire couvert).

4) Manque de locaux :

- Manque d'espace (surtout s'il y a élargissement du territoire couvert).

5) Sur le plan des politiques et procédures administratives :

- Les paroisses ne desservent par la population de façon régulière quant aux besoins d'aide en nourriture;
- L'arrivée du Casino du Lac Lemay a contribué à l'augmentation de la pauvreté;
- Le prix des logements est trop élevé comparativement aux prestations de soutien du revenu (aide sociale);
- Dans le secteur de l'île de Hull, il y a 66 dépanneurs mais aucun supermarché. Une coopérative d'alimentation pourrait être créée pour les personnes défavorisées ;
- Développer le marché de l'emploi et favoriser l'éducation pour prévenir l'itinérance.

4.3.4.5 La Soupe populaire de Hull

La Soupe populaire de Hull offre des services aux personnes démunies, tels du support alimentaire et moral, des services d'accueil et de socialisation, des plateaux de travail ainsi qu'un service de dépannage matériel. Les objectifs de l'organisme sont d'accueillir, d'informer et d'accompagner les personnes vers les ressources pertinentes et d'offrir des services complémentaires. L'organisme a également comme objectif de favoriser les processus d'inclusion et de réinsertion sociale, de sensibiliser les partenaires du réseau et de favoriser la concertation. Il possède deux édifices dans le secteur Hull : Frédéric-Ozanam situé sur le boulevard St-Joseph et Au cœur de l'île (aussi appelé le Centre de jour) situé sur la rue Charlevoix.

La Soupe populaire offre une gamme de services cinq jours par semaine. Tout d'abord, des dîners sont servis. Ce service est un moyen privilégié d'entrer en contact avec les personnes vivant des situations précaires, problématiques ou difficiles. Au cours de l'année financière 2001-2002, 18 882 repas ont été servis et 1 319 personnes différentes ont été accueillies. Le coût des repas est de 1 $ à la Soupe populaire et de cinquante sous au Centre de jour. L'organisme offre également du dépannage alimentaire. À ce titre, la Soupe populaire a répondu à 3 532 demandes d'aide alimentaire en 2001-2002. Des services alternatifs au dépannage alimentaire sont aussi offerts afin de stimuler la participation des personnes, comme les cuisines collectives et les nutri-boîtes (regroupement d'achats pour les fruits et légumes). Au cours de l'année 2001-2002, 41 personnes ont participé aux cuisines collectives et 91 aux nutri-boîtes. Des salles communautaires sont ouvertes dès 8h30 le matin afin d'accueillir la clientèle. Les personnes peuvent participer à des activités et à des loisirs ainsi qu'à des formations, dont un atelier sur la gestion budgétaire offert conjointement avec l'ACEF. De plus, les personnes peuvent obtenir du soutien psychologique et de l'accompagnement ou être aidées dans leur recherche d'emploi. Par ailleurs, des groupes de

support sont offerts en soirée : Alcooliques Anonymes, Narcotiques Anonymes, Outremangeurs Anonymes. Les personnes peuvent aussi participer à des cafés-rencontres avec différents organismes, tels l'ACEF, le Centre Jellinek, le CLSC de Hull, le Centre Hospitalier Pierre-Janet et Droits-Accès de l'Outaouais. L'organisme a reçu 1 175 demandes d'accompagnement et 2 821 personnes ont participé à diverses activités afin de briser l'isolement et créer des liens sociaux. Des plateaux de travail sont également offerts à la cuisine, au comptoir vestimentaire, au secrétariat ou à l'animation. Des stages d'une durée de trois mois sont accessibles. Il peut parfois exister des listes d'attente pour participer aux plateaux de travail. Un comptoir de vêtements, ouvert six jours par semaine, est également disponible.[7]

La Soupe populaire cible tous les gens dans le besoin. La majorité des itinérants qui viennent à l'organisme proviennent du Gîte Ami, ce qui représenterait environ une vingtaine de personnes, sont surtout des hommes. Les problèmes rencontrés par la clientèle sont surtout reliés à la pauvreté et à la santé mentale. Toutefois, les troubles de santé mentale ne toucheraient qu'une partie de celle-ci alors que la pauvreté s'avère un problème rencontré par l'ensemble de la clientèle.

Un projet de coopérative alimentaire est prévu à moyen terme. À long terme, un projet où des gens travailleraient sur une ferme dans un processus d'arrêt de consommation pourrait voir le jour.

Selon La Soupe populaire de Hull, voici les problèmes soulevés au sein des services et les services/ressources nécessaires :

1) **Besoin de personnel :**
- L'organisme aurait besoin d'un ou deux employés à temps complet pour s'occuper des levées de fonds ainsi que de deux intervenants communautaires supplémentaires par centre.

2) **Sur le plan du réseau des organismes :**
- Il faudrait des approches globales afin de considérer les multiproblématiques.

3) **Besoin de consolidation des services :**
- Il n'existe pas suffisamment de logements sociaux;
- Il y a un manque de ressources pour accompagner les personnes dans les différentes démarches qu'elles ont à entreprendre, par exemple auprès de la Régie du logement, de l'Aide juridique, etc.

---

[7] La Soupe populaire de Hull, Rapport annuel, 2001-2002.

4) Absence de services :

- Il n'existe pas de logements supervisés pour les personnes ayant des troubles de santé mentale lourds;
- L'organisme n'offre pas de service les fins de semaine et c'est à moment-là que les gens rechutent par rapport à leur consommation.

5) Manque de financement :

- L'organisme fait face à un sous-financement et beaucoup de temps est consacré aux levées de fond.

6) Manque de locaux :

- L'organisme manque d'espace et les centres ne sont pas adaptés pour les personnes handicapées qui ne peuvent demeurer qu'au premier étage. L'organisme est en attente de la confirmation du montant provenant d'IPAC afin de procéder à l'agrandissement de ses locaux.

4.3.4.6 Le Gîte Ami

Le Gîte Ami offre des services aux personnes itinérantes, c'est-à-dire de l'hébergement, des repas, du support et de l'accompagnement. Le Gîte Ami dispense des services sans préjugés, dans le respect de la dignité humaine et favorise le processus d'intégration sociale des individus. Le Gîte Ami est un organisme régional situé dans le secteur Hull.

Le Gîte Ami offre de l'hébergement temporaire pour une période maximale de sept jours par mois. Trente-six places sont disponibles pour les hommes et six pour les femmes. Les petits déjeuners et les soupers sont fournis aux résidents et des soupers sont servis du 15 au 30 de chaque mois pour toutes les personnes dans le besoin. Pour les personnes nonrésidentes, les repas sont servis moyennant des frais de 1 $. Le Gîte Ami fournit également de l'aide alimentaire d'urgence. Des services d'accompagnement et d'assistance dans diverses démarches sont offerts, tels de l'aide à la recherche de logement, de l'aide à l'emploi (faire un CV, rechercher une annonce sur Internet), de l'aide afin d'obtenir des pièces d'identité et des prestations de soutien du revenu (aide sociale). La gestion budgétaire est aussi un service également offert. À cet effet, l'organisme reçoit le chèque de soutien du revenu de la personne et s'assure que le paiement du loyer est fait à tous les mois. Le Gîte Ami apporte un soutien psychosocial et réfère les individus vers les ressources appropriées, par exemple en lien avec un problème de toxicomanie, de santé mentale ou des idées suicidaires. En ce

sens, l'organisme accueille et réfère les personnes rencontrées. Les femmes avec des enfants et les familles seront orientées vers d'autres ressources. Les ex-détenus peuvent être orientés vers des ressources spécialisées. Des formations Internet sont offertes, ainsi que d'autres types de formations par le biais du projet l'*Université de la rue*. Le Gîte Ami possède également un édifice de six chambres, *Les Voisins,* pour les personnes seules ayant des troubles de santé mentale. Le Gîte Ami ferme ses portes à la clientèle de 8 h 30 à 16 h durant la semaine afin d'effectuer les tâches ménagères et préparer les repas du soir.

La clientèle du Gîte Ami est constituée d'adultes itinérants de sexe masculin âgés de 18 ans et plus, se situant davantage entre 30 et 50 ans. Cependant, la portion des jeunes augmente. En effet, environ 20 % des personnes accueillies sont âgées entre 19 ans et 30 ans. Celles-ci proviennent de la région de l'Outaouais dans une proportion de 80 % à 85 %. La majorité ont des problèmes de comportement, 50 % présentent des troubles de santé mentale, d'autres ont vécu des problèmes avec la justice, des dépendance à l'alcool ou aux drogues. La plupart des personnes qui se retrouvent au Gîte Ami ont vécu plusieurs brisures ou épisodes dramatiques, en particulier du côté familial.

Le Gîte Ami sert de 100 à 175 repas par jour et environ 37 000 repas sur une base annuelle. Environ 780 personnes sont hébergées chaque année, ce qui correspond à une centaine de personnes par mois. Durant l'année financière 2001-2002, 8 883 couchers ont été offerts au total. Environ 25 % de la clientèle reviendrait le mois suivant. Soixante-quinze personnes sont des itinérants réguliers.[8] Certaines personnes viennent prendre le souper au Gîte Ami même si elles possèdent un appartement. Le Gîte Ami représente une famille, aux yeux de ces gens, un lieu de rencontre où il fait bon retourner, certains sont des habitués depuis une quinzaine d'année.

L'accès aux services de l'organisme peut être limité pour les personnes qui ne se conforment pas aux règlements : respecter les autres et les intervenants, ne pas consommer d'alcool ou de drogues sur les lieux, ne pas utiliser de violence physique ni verbale. Les personnes qui font usage de violence sont expulsées sur-le-champ. La durée de la suspension ou de l'expulsion peut varier, allant jusqu'à une période d'un mois, dépendant de la gravité de l'événement. Chaque cas est étudié en groupe avec le supérieur immédiat. Des demandes d'hébergement sont surtout refusées dans le cas des femmes, faute de place.

---

[8] Le Gîte Ami, Rapport Annuel, 2001-2002, p.23-24.

Selon le Gîte Ami, voici les problèmes soulevés au sein des services et les services/ressources nécessaires :

1) Besoin de personnel :

- L'organisme fait face à un important roulement de personnel; beaucoup d'employés sont des étudiants travaillant occasionnellement;
- Ratio trop élevé d'usagers pour le nombre de *surveillants* durant les repas (1/42);
- Il n'y a pas suffisamment d'*intervenants* pour le nombre d'usagers étant donné que 50 % des usagers ont des problèmes de santé mentale, ce qui nécessite des interventions plus soutenues. De plus, les intervenants ont de multiples tâches : téléphone, accueil, écoute ;
- L'organisme constate une diminution du bénévolat.

2) Sur le plan de la collaboration :

- Difficulté d'accompagner les usagers en crise à l'urgence de l'hôpital car ils font face à une attente de plusieurs heures et ils ne peuvent être amenés directement au Centre Hospitalier Pierre-Janet;
- Difficulté de collaboration ou de référence car tous les organismes sont débordés à cause d'un manque de ressources.

3) Besoin de consolidation des services :

- L'organisme ne possède pas suffisamment de places pour les femmes et les services ne sont pas adaptés pour les besoins d'intimité d'une clientèle féminine.

4) Absence de services :

- L'organisme ne possède pas de salle de dégrisement et doit refuser les personnes en état d'ébriété ayant des comportements perturbateurs et dangereux. De plus, les policiers emmènent des personnes en état d'ébriété au Gîte Ami;
- Il y a peu ou pas d'activités pour les personnes accueillies au Gîte, excepté jouer aux cartes.

5) Manque de locaux :

- Manque d'espace, l'organisme ne possédant pas d'endroit pour l'intervention individuelle.

4.3.4.7 Logemen'Occupe

Logemen'Occupe offre de l'information et fait la promotion et la défense collective des droits. L'organisme accompagne les locataires dans l'exercice de leurs droits, se porte à la défense des mal logés et des sans logis et fait la promotion du logement social. L'organisme dessert tout l'Outaouais. Logemen'Occupe reçoit de 500 à 600 appels téléphoniques par année et rejoint plusieurs milliers de locataires.

L'organisme vient en aide à toute personne ou groupe ayant des difficultés sur le plan du logement, que ce soient des familles, des personnes seules ou des jeunes. Toutefois, la priorité est accordée aux familles avec des enfants. Les personnes desservies font principalement face à des problèmes d'itinérance et de logement.

Logemen'Occupe collabore et participe à l'élaboration de différents projets de logement sociaux. À titre d'exemple, un projet de lieu de transition, pour les cas lourds présentant des troubles sévères et persistants de santé mentale ou de graves de problèmes de toxicomanie requérant un soutien permanent, est en développement. Les usagers chroniques du Gîte Ami pourraient bénéficier d'un tel service.

Le développement d'une coopérative de solidarité des organismes en habitation de l'Outaouais s'avère un autre projet en gestation. La formation d'une coopérative permettrait à ces divers organismes de se concentrer en une seule direction et une seule administration, ainsi que de concilier leurs services comptables et plusieurs autres services. Le tout permettrait de faire des économies, favoriserait une meilleure concertation et éviterait les dédoublements de services.

D'autres projets à moyen terme sont également en cours. À ce titre, un projet de corporation d'habitations, *Unis-vers-toi,* pour les familles monoparentales à risque d'itinérance est envisagé par des familles d'Espoir Rosalie. De plus, un projet de logement dans le secteur Buckingham est en élaboration. Le besoin de logements communautaires se fait sentir dans ce secteur, mais le manque de financement bloque l'évolution du projet.

Selon Logemen'Occupe, voici les problèmes soulevés au sein des services et les services/ressources nécessaires :

1) Besoin de personnel :

- L'organisme a besoin de personnel, c'est-à-dire deux organisateurs communautaires pour le développement de projets, un coordonnateur, une personne chargée des communications, une personne à la réception, un technicien juridique et une personne au soutien administratif. L'organisme doit élaborer divers projets du groupe de recherche technique mandataire de la Société d'habitation du Québec (SHQ). Trois à quatre projets sont en suspens faute de temps ou de personnel. L'organisme a à son actif deux coordonnateurs, un agent de projet et des salariés à contrat. La gestion comptable est effectuée sur une base contractuelle.

2) Sur le plan de la collaboration :

- Le groupe de recherche technique mandataire de la SHQ n'élabore pas les projets dont il devait se charger, Logemen'Occupe doit effectuer le travail à sa place.

3) Manque de financement :

- L'organisme n'a pas suffisamment de financement pour les ressources humaines. Il s'avère ardu de dénicher du financement pour ce type de ressources.

4) Manque de locaux :

- Besoin d'une salle communautaire.

4.3.4.8 Mon Chez Nous

Mon Chez Nous est un organisme sans but lucratif d'habitations communautaires. La mission de l'organisme est de venir en aide aux personnes seules, fragiles et à faible revenu dans la défense de leurs droits fondamentaux : se loger, se nourrir, se vêtir, établir et maintenir une santé physique et mentale, le droit au respect et à la dignité. Mon Chez Nous développe, construit et rénove des édifices à logement pour ces personnes ayant besoin d'un soutien communautaire.

Mon Chez Nous offre 17 places en hébergement à long terme aux personnes seules à faible revenu de 18 ans et plus, fragilisées et ayant des contraintes sévères à l'emploi parce qu'elles ont des troubles de santé mentale et/ou de santé physique. L'organisme offre du soutien sur le plan de la recherche d'emploi, du soutien psychologique ainsi que du soutien communautaire. Des ateliers de

formation touchant divers thèmes sont également offerts, tels l'initiation à l'informatique ou le travail du cuir. Les résidents peuvent aussi participer à un camp d'été dans un chalet, situé au Lac-des-Loups, et appartenant à Mon Chez Nous, aux Œuvres Isidore Ostiguy et à Logemen'Occupe. De plus, Mon Chez Nous offre des cuisines collectives pour un petit groupe de quatre personnes. Par ailleurs, les résidents peuvent participer à des repas communautaires une fois par mois, et pratiquement à toutes les semaines lors de la période estivale. Les services offerts par l'organisme sont d'une durée illimitée ou jusqu'à ce que la personne soit autonome.

Cinq hommes et 12 femmes sont hébergés à Mon Chez Nous. La moyenne d'âge des résidents est de 47 ans, les âges variant entre 37 et 76 ans. Les personnes desservies par l'organisme vivent des problèmes de pauvreté, des contraintes sévères à l'emploi, des troubles de santé mentale, de toxicomanie ou d'alcoolisme. Environ 50 % à 60 % de la clientèle a vécu de l'itinérance ou est à risque d'itinérance. Environ 75 % des clients utilisant des services liés de près ou de loin à l'itinérance, comme les soupes populaires et les comptoirs vestimentaires.

Deux cent vingt et une demandes d'admission pour de l'hébergement ont été acheminées à Mon Chez Nous, dont 17 ont été acceptées pour cet organisme et 11 pour les Œuvres Isidore Ostiguy. Il y a une centaine de noms sur la liste d'attente. Afin de sélectionner les individus, un comité de sélection procède à l'évaluation des demandes, en collaboration avec les Œuvres Isidore Ostiguy. Le comité utilise le même document que l'Office municipal d'habitation, qui comporte un système de pointage révisé de 40 points d'évaluation.

Un projet de deux édifices est en élaboration. Ces deux édifices sont situés sur les rues Malactic et Hamel dans le secteur Gatineau. Le projet de la rue Malartic comprend neuf unités de logements pour des jeunes désireux de retourner aux études dans le but de réintégrer le marché du travail ainsi qu'un logement dépannage pour des jeunes sans logis. Ce projet est effectué en partenariat avec Adojeune, le Carrefour Jeunesse-emploi et La Relance (Commission scolaire des Draveurs). Le projet sur la rue Malartic comprend également neuf unités de logements destinées à des personnes seules ainsi qu'un logement de dépannage pour une famille. L'autre édifice, sur la rue Hamel, est destiné à une clientèle fragilisée comme celle de Mon Chez Nous. Vingt-six chambres seront disponibles pour des personnes seules. Un autre projet consiste à acquérir un édifice d'une vingtaine de chambres sur le boulevard Lorrain dans le secteur Gatineau, soit un ancien centre pour personnes âgées, le Centre Champlain. Étant donné que certaines personnes desservies par l'organisme ne pourront jamais demeurer seules, Mon Chez Nous désire aménager ces chambres en studio où un intervenant sera présent 24 heures sur 24. Puis, un autre projet consiste en trois édifices de 16 logements pour les familles dans le secteur Aylmer.

De plus, Mon Chez Nous collabore avec divers organismes et établissements, comme le CLSC, le Centre Hospitalier Pierre-Janet, les Enfants de l'Espoir et Action santé Outaouais. D'autre part, un projet de réinsertion a été présenté par le Gîte Ami dans le cadre d'IPAC, en collaboration avec Mon Chez Nous. Les personnes itinérantes seront accueillies et ensuite intégrées dans un programme de réinsertion sociale d'une durée de 18 mois.

Selon Mon Chez Nous, voici les problèmes soulevés au sein des services et les services/ressources nécessaires :

1) Besoin de personnel :

- L'organisme a besoin d'une secrétaire. Le personnel actuel de l'organisme comprend : un agent de développement, un intervenant à temps complet afin de mettre en place des programmes pour les jeunes, un intervenant à temps partiel qui s'occupe des ateliers et un directeur.

2) Besoin de consolidation des services :

- Il faudrait davantage de travailleurs de rue ;
- La nécessité de développer des logements communautaires.

4.3.5 LA SANTÉ MENTALE

Cinq entrevues ont été réalisées auprès d'organismes et d'établissements offrant des services en santé mentale, soit le Centre Hospitalier Pierre-Janet (CHPJ) et quatre organismes communautaires : Droits-Accès de l'Outaouais, Les Habitations Nouveau Départ, le Centre social Kogaluk et la Maison Réalité.

4.3.5.1 Droits-Accès de l'Outaouais

Droits-Accès de l'Outaouais est un organisme d'information, de promotion, de défense et d'accompagnement dans l'exercice des droits pour les personnes ayant des problèmes de santé mentale. Cet organisme est situé dans le secteur Hull et dessert toute la région de l'Outaouais.

Des démarches individuelles ou de groupe sont effectuées afin de faire valoir les droits des individus. Les démarches peuvent d'échelonner sur une période de trois à douze mois. Le service est offert du lundi au vendredi de 9 h à 17 h. Entre 1 000 à 1 200 personnes par année reçoivent des services.

Les personnes desservies par Droits-Accès de l'Outaouais doivent avoir 18 ans et plus et présenter un problème de santé mentale. Toutefois, l'organisme n'oriente pas ses actions en fonction de diagnostics. L'approche de l'organisme est de prendre en compte la personne dans sa globalité et non seulement en fonction de la maladie.

Certaines personnes peuvent être refusées si elles ne se présentent pas à l'organisme de façon volontaire ou si elles ont une déficience intellectuelle.

Parmi les personnes qui demandent des services à Droits-Accès de l'Outaouais, certaines sont itinérantes ou à risque d'itinérance, soit un tiers de la clientèle. Il semble que la proportion représentée par ce type de clientèle soit en augmentation. De plus, il y a de plus en plus de jeunes et de femmes dans ces situations. Elles sont dans un état de fragilité à tous les niveaux : financier, relationnel, économique et du logement. Pour ces personnes, avoir un logement devient déterminant. Environ 5 % à 10 % des personnes à risque pourraient se retrouver à la rue. La très grande majorité d'entre elles sont sans emploi depuis un certain temps. La clientèle de l'organisme présente diverses difficultés outre les problèmes de santé mentale, c'est-à-dire la pauvreté, la perte de revenus, la perte du logement, la rupture des liens familiaux et interpersonnels ainsi que l'isolement, la solitude et le repli sur soi.

Selon Droit-Accès de l'Outaouais, voici les problèmes soulevés au sein des services et les services/ressources nécessaires :

1) Besoin de personnel :

- Besoin de deux à trois employés supplémentaires. Présentement, un directeur, une adjointe administrative et deux conseillers en défense des droits travaillent à temps complet pour l'organisme.

2) Sur le plan de la collaboration :

- Difficulté d'effectuer de la concertation pour les organismes communautaires, faute de ressources financières et humaines.

3) Sur le plan du réseau des organismes :

- Favoriser une approche globale de la personne plutôt que d'envisager la personne en terme de problématique;
- Le Centre de crise répond mal aux besoins d'une clientèle lourde en santé mentale et à ceux des personnes en situation grave de crise. Environ 90 % des usagers de Droits-Accès de l'Outaouais

ne veulent plus y aller. Le roulement de personnel et le manque d'expérience des intervenants peuvent expliquer que les personnes ne s'y sentent pas en confiance et ne veuillent plus utiliser ce service.

4) Sur le plan de la consolidation des services :

- Prévenir l'itinérance en prévenant l'exclusion sociale dès l'enfance et en offrant des services spécialisés aux enfants en difficulté;
- Manque de logements supervisés, de maisons communautaires pour les personnes ayant des problèmes de santé mentale;
- Manque de psychiatres, de travailleurs sociaux et de psychothérapeutes dans le réseau de services afin de permettre l'établissement de relations significatives et de liens de confiance; ces professionnels manquent de temps pour effectuer des suivis réguliers;
- Investir davantage dans le travail de rue, qui permet de rejoindre les personnes itinérantes.

5) Absence de services :

- En Outaouais, il n'existe pas d'organismes alternatifs en santé mentale (alternative à la psychiatrie). À titre d'exemple, une formation existe sur la gestion autonome des médicaments. Cette formation permet à la personne d'autoréguler sa médication, les médecins et psychiatres n'étant pas suffisamment disponibles.

6) Manque de financement :

- Pour pouvoir desservir la région de l'Outaouais, l'organisme devrait posséder des points de services sur tout le territoire. Présentement, l'organisme n'effectue pas la promotion de ses services en dehors du secteur urbain, faute de ressources pour répondre à toutes les demandes, et ce, même en secteur urbain.

7) Manque de locaux :

- L'organisme est mal localisé, le parc industriel étant mal desservi par le transport en commun (95% des usagers ne possèdent pas d'auto). L'organisme tente de se relocaliser dans le centre-ville du secteur Hull.

8) Sur le plan des politiques :

- Nécessité d'effectuer des investissements massifs dans les domaines de la santé et de l'éducation.

4.3.5.2 Les Habitations Nouveau Départ

L'organisme Les Habitations Nouveau Départ offre de l'hébergement social permanent et un suivi communautaire. L'objectif de l'organisme est la réinsertion des individus ayant des troubles de santé mentale. Il dessert le secteur urbain de la ville de Gatineau.

L'organisme offre, en plus des logements communautaires, de l'aide à la recherche d'emploi et à la gestion quotidienne du milieu de vie, des repas communautaires, des activités et loisirs, du soutien psychologique et de l'information.

Les Habitations Nouveau Départ possède 30 logements communautaires, gère quatre studios alloués par l'OMH et a la responsabilité de louer les appartements de l'immeuble de la Société Asticou. Le temps d'attente pour accéder à un logement est illimité étant donné qu'il y a peu de départs.

Les services visent les adultes de 18 ans et plus ayant des problèmes de santé mentale lourds et persistants. Trente pour cent de la clientèle présente des problèmes de toxicomanie, alors que la totalité de la clientèle est à risque d'itinérance.

Selon les Habitations Nouveau Départ, voici les problèmes soulevés au sein des services et les services/ressources nécessaires :

1) Besoin de personnel :

- L'organisme a besoin d'un travailleur social pouvant intervenir plus particulièrement par rapport à la double problématique toxicomanie et santé mentale. Une coordonnatrice administrative, un coordonnateur clinique et deux agents d'intervention sociale travaillent déjà au sein de l'organisme.

2) Besoin de consolidation de services :

- Leur clientèle n'est pas admise au Centre Jellinek. L'organisme doit référer sa clientèle au Centre de désintoxication d'Ottawa.

3) Manque de locaux :

- Besoin de plus d'unités de logements sociaux. Le service de l'organisme est saturé. Il y a peu de départs étant donné que l'organisme offre un hébergement permanent.

4.3.5.3 Centre Hospitalier Pierre-Janet

Le Centre Hospitalier Pierre-Janet (CHPJ) offre des services de longue durée à domicile et a développé un volet communautaire. Le mandat du CHPJ est d'offrir des services en santé mentale afin de stabiliser la maladie et d'offrir une certaine qualité de vie aux personnes atteintes. À cet égard, le volet communautaire des services à domicile vise plus particulièrement les personnes itinérantes ou à risque d'itinérance (hommes et femmes) ayant des problèmes de santé mentale sévères et persistants, par la mise en place d'un programme d'infirmerie communautaire. Un infirmier de rue assure les services à raison de trois jours et demi par semaine. Le secteur desservi pour les services aux personnes itinérantes est principalement le secteur de Hull.

Le programme d'infirmerie communautaire comprend deux volets principaux. Le premier volet consiste en des soins à domicile ou dans les organismes où des clients se retrouvent. L'intervenant du CHPJ effectue un suivi individuel auprès des clients, soit à leur domicile, soit dans les organismes, par exemple au Gîte Ami ou le Centre de jour. L'intervenant établit une relation d'aide avec les personnes et vérifie si elles prennent leurs médicaments. Il fournit également des injections médicamenteuses aux deux semaines. D'autre part, l'intervenant a aussi pour tâche d'effectuer du dépistage pro-actif (*outreach*) afin d'intervenir auprès d'individus présentant des problèmes de santé mentale, mais n'ayant accès à aucun service. À ce titre, l'intervenant peut avoir un rôle d'agent facilitateur dans le sens où il peut être interpellé par des intervenants au sujet d'un client pour que ce dernier reçoive des services adéquats. L'intervenant effectue également l'intégration des nouveaux arrivants psychiatrisés ayant déjà été suivis en psychiatrie dans d'autres régions, afin de leur faire rencontrer un médecin, d'ouvrir un dossier, d'élaborer un plan d'intervention et d'effectuer un suivi individuel. L'intervenant facilite aussi le retour dans leur milieu des nouveaux arrivants dans la région de l'Outaouais, qui y sont de façon temporaire, et ayant un passé psychiatrique.

De plus, l'infirmier de rue offre du support aux organismes communautaires, aux établissements et au service de police. Des rencontres ont lieu à toutes les semaines avec le Gîte Ami, le Centre de jour et le CLSC de Hull afin d'effectuer un survol de la clientèle fréquentée par ces organismes. Étant donné que ces organismes voient les mêmes clients, ils discutent de certains cas, de ce qu'ils pourraient faire pour régler des situations problématiques. Du côté du Gîte Ami, des discussions ont également lieu lors de renvois d'itinérants du service d'hébergement.

L'infirmier de rue rejoint de 12 à 13 personnes en suivi individuel. Au moment de l'entrevue, l'intervenant voyait 11 hommes et une femme. Ces suivis sont d'une durée illimitée. Il est alors

difficile de définir et spécifier le temps d'attente afin d'accéder à ce service. Les demandes de services sont analysées par deux personnes et priorisées en fonction de la complexité du suivi, de l'élément d'urgence et de l'endroit où habitent les personnes.

De l'hébergement est également offert au sein des services du CHPJ. Deux résidences offrent six places afin d'évaluer l'autonomie de la personne et de stabiliser la maladie sans consommation d'alcool. Dans ce sens, un programme de toxicomanie-santé mentale est disponible. Un centre d'activités physiques est aussi mis à la disposition de la clientèle.

Les individus rencontrés sont majoritairement des hommes dans la cinquantaine qui présentent un profil marginal/itinérant (dépendamment de la définition accordée à l'itinérance). Certains ont un logement mais n'y vont que pour dormir. Le restant de la journée, ils ont un mode de vie itinérant, vagabondant d'un endroit à un autre sans que l'on sache exactement ce qu'ils font et où ils passent leur temps. Entre deux logements, certains fréquentent parfois le Gîte Ami.

Les personnes rencontrées par le programme d'infirmerie communautaire font toutes face à des problèmes de santé mentale sévères et persistants. Les personnes visitées par l'infirmier de rue, au moment de l'entrevue, étaient toutes des schizophrènes sévères (hallucinations auditives, paranoïa). Parfois, les médicaments ne permettent que de maintenir un niveau de vie satisfaisant. Certains des individus rencontrés ont vécu la désinstitutionnalisation, d'autres ont été lobotomisés, certains ont consommé des médicaments puissants à fortes doses, tels les neuroleptiques. Ces individus sont des cas lourds qui ne sont pas aptes à vivre sans un support.

Les principales problématiques vécues par ces personnes, outre la santé mentale, sont la pauvreté, la marginalité, l'itinérance ou le risque d'itinérance, la dépendance à l'alcool, aux drogues ou au tabac, les problèmes de santé physique (VIH/SIDA et hépatites), les dettes et les problèmes avec les prêteurs sur gages, les contraintes sévères à l'emploi et les problèmes de logement.

Trois cent des clients rencontrés par le service de maintien à domicile du CHPJ ont déjà été actifs sur le marché du travail et retirent maintenant de l'assistance sociale parce qu'ils sont considérés comme inaptes au travail à cause de leurs problèmes de santé mentale.

Selon le CHPJ, voici les problèmes soulevés au sein des services et les services/ressources nécessaires :

1) Besoin de personnel :

- Le service d'infirmerie de rue du CHPJ possède une liste d'attente, faute de ressources humaines et financières.

2) Besoin de consolidation des services :

- Le service est saturé; si l'intervenant se voit ajouter un nouveau dossier, il doit en abandonner un;
- Manque de places en résidences supervisées afin d'assurer un suivi après une hospitalisation psychiatrique. Il n'est pas adéquat d'envoyer l'individu au Gîte Ami sans support;
- Manque de logements communautaires où les individus peuvent avoir un milieu de vie sécurisant et bénéficier d'un suivi médicamenteux;
- Repas offerts de façon inconstante au Gîte Ami.

3) Sur le plan de la collaboration :

- Manque de concertation entre le CHPJ et le Gîte Ami lors de l'exclusion d'une personne du Gîte pour trois mois à cause de comportements perturbateurs.

4) Absence de services :

- Beaucoup de personnes avec des problèmes de santé mentale bénéficieraient d'un service de distribution de médicaments à domicile ;
- Il n'existe pas de service de suivi par le CHPJ en milieu rural.

5) Sur le plan des usagers :

- Refus de services: le Centre de jour offre des repas du midi, mais certains refusent d'y aller. Le fait qu'ils n'acceptent pas une certaine étiquette implique qu'ils n'iront pas chercher certains services et on doit en tenir compte dans l'élaboration des services ;
- Difficulté d'établir des services uniformes : c'est du cas par cas (par exemple, pour un individu la solution a été de lui procurer un abonnement mensuel au transport en commun) ;
- Difficulté de mobiliser les usagers.

4.3.5.4 Centre social Kogaluk

Le Centre social Kogaluk a pour mission d'accueillir toute personne dans le besoin, de lui redonner une dignité humaine et de lui apporter un soutien au sein des différentes sphères de sa vie : finances, habitudes de vie, alimentation, habillement, soins personnels et santé mentale. Situé à quatre kilomètres d'Aylmer, l'organisme dessert toute la région de l'Outaouais.

Le Centre social Kogaluk offre de l'hébergement permanent à court, moyen et long terme. À cet effet, l'organisme possède deux maisons et cinq chalets. L'été, des gens sans domicile fixe peuvent faire du camping sur leur terrain. De plus, l'organisme offre de l'aide à la recherche d'emploi, des repas communautaires, du soutien psychologique, un suivi personnalisé et de l'encadrement, une gestion budgétaire conjointe ainsi que la gestion du milieu de vie.

L'organisme dessert les hommes, les femmes, les familles et les jeunes. Au moment de l'entrevue, sept hommes et sept femmes y résidaient ainsi que huit enfants de résidents. Les différents problèmes rencontrés par les résidents sont l'itinérance ou le risque d'itinérance, les problèmes de santé mentale, l'alcoolisme ou la toxicomanie et le jeu compulsif. Environ 70 % des clients sont des schizophrènes. Certaines personnes ayant des troubles de santé mentale proviennent du mouvement de désinstitutionnalisation. L'organisme dessert une clientèle lourde; certains peuvent avoir des problèmes d'incontinence. Les personnes accueillies sont des personnes qui obtiennent difficilement des services.

Le Centre social Kogaluk préconise une approche individuelle d'ouverture et de tolérance. Il n'y a pas de règlements fixes, les règles sont élaborées selon les problèmes de chaque individu. L'organisme possède une liste d'attente de sept à huit personnes. Étant donné qu'il offre de l'hébergement à moyen et à long terme, il est difficile de définir les délais d'attente. Les personnes hébergées ne doivent pas avoir d'antécédents de violence, d'abus sexuel et de déviance sexuelle étant donné que des enfants demeurent au centre.

Les références du Centre social Kogaluk proviennent de plusieurs organismes et établissements : les CLSC, le Gîte Ami, le Centre d'aide 24/7, les centres de femmes, la cour, le CHPJ, Le Ricochet et la RADAT.

Dans le cadre du programme IPAC, le Centre social Kogaluk a pour projet de construire un centre d'hébergement de 16 unités de logement subventionné, dont 14 unités pour les personnes seules,

une unité à deux chambres et une à trois chambres pour une famille. Ce projet implique de détruire les petits chalets qui sont dans un piteux état. De plus, le projet inclut l'accessibilité à une salle communautaire, à une buanderie, à une petite cuisine pour effectuer des cuisines collectives et à des locaux pour des bureaux. Le projet est présenté en partenariat avec la SHQ. Un autre projet, en collaboration avec le Centre alimentaire d'Aylmer, vise l'aménagement d'un jardin communautaire sur le terrain de l'organisme.

Selon le Centre social Kogaluk, voici les problèmes soulevés au sein des services et les services/ressources nécessaires :

1) Besoin de personnel :

- Avec le nouveau projet IPAC, l'organisme aura besoin de 5 préposés (2 préposés aux bénéficiaires le jour, un l'après-midi jusqu'en soirée, un la nuit et un autre les fins de semaine) et d'un animateur. Un préposé et une directrice travaillent présentement au Centre social Kogaluk.

2) Besoin de consolidation des services :

- Nécessité d'endroits d'hébergement supplémentaires à moyen et à long terme ;
- Hébergement pour les jeunes de 17-18 ans jusqu'à 25 ans (qui sortent des centres et familles d'accueil et pour les jeunes adultes afin d'éviter qu'ils soient mélangés aux itinérants).

3) Absence de services :

- L'organisme ne possède pas de moyen de transport.

4) Manque de locaux :

- L'organisme n'a pas de salle communautaire ni de buanderie.

5) Sur le plan des politiques et procédures administratives :

- Le sous-financement auquel font face les ressources d'hébergement avec soutien communautaire.

4.3.5.5 Maison Réalité

La Maison Réalité offre un service de résidence-hébergement, incluant un plan de retour à l'autonomie et à l'intégration sociale, pour les personnes ayant des problèmes de santé mentale. Situé dans le secteur de Hull, la Maison Réalité dessert la région de l'Outaouais.

La Maison Réalité offre quatre types de programmes. Tout d'abord, un hébergement transitoire est offert, où les personnes sont nourries et logées pour 484 $ par mois. Neuf places d'hébergement sont disponibles pour une durée de six mois à un an. Quatre personnes sont en attente afin accéder à l'hébergement. L'attente est d'une durée moyenne de deux mois. La priorité est accordée aux personnes sans logis. Ensuite, un suivi communautaire par un intervenant peut être dispensé à une personne dans son milieu de vie. Aucune limite n'est établie concernant la durée du suivi. C'est la personne qui décide de mettre fin au suivi au moment jugé opportun. La Maison Réalité effectue 50 suivis communautaires Certaines personnes sont suivies depuis 18 ans. Puis, un Café Rendez-vous est accessible afin de participer à des activités, certaines libres, d'autres plus structurées, tels des ateliers d'art et de théâtre. Le Café est ouvert de 13 h à 17 h du lundi au mercredi et le jeudi et le vendredi jusqu'à 21 h. Une centaine de personnes gravitent autour du Café, tandis qu'une trentaine participent aux activités de façon régulière. Ces ateliers sont parfois animés par les usagers. Les personnes peuvent également participer à des soupers communautaires deux fois par mois. Ils sont environ une trentaine à le faire. Finalement, un programme pour les familles des personnes ayant un problème de santé mentale est offert. Par ailleurs, des hébergements dépannage et du dépannage alimentaire sont parfois effectués.

Les services de la Maison Réalité visent les adultes de 18 ans et plus ayant des problèmes de santé mentale ainsi que leur famille. Soixante-quinze pour cent sont des hommes. La majorité des personnes ont entre 20 et 50 ans, pour une moyenne d'âge de 36 ans.

Les individus en hébergement ont un profil se rapprochant davantage de l'itinérance et ont un profil psychiatrique plus lourd. La majorité de cette clientèle est suivie par le CHPJ. Environ 33 % des personnes se sont retrouvées à la rue à une période de leur vie, tandis qu'un autre tiers est à risque d'itinérance. Environ 25 % présentent un problème de toxicomanie. Un autre des problèmes vécus est la pauvreté.

Les références à la Maison Réalité proviennent des familles d'accueil du CHPJ, du Centre Hospitalier des Vallées-de-l'Outaouais, du Centre d'aide 24/7 et du Gîte Ami. Une collaboration existe entre le CHPJ, les Habitations Nouveau Départ, le CLSC de Hull, le Centre d'aide 24/7 et Droits-Accès de l'Outaouais.

Selon la Maison Réalité, voici les problèmes soulevés au sein des services et les services/ressources nécessaires :

1) Besoin de personnel :

- L'organisme doit effectuer du recrutement pour la liste de rappel. Au sein du personnel de l'organisme on retrouve 11 employés à temps plein : un directeur, une secrétaire administrative, cinq intervenants en suivi communautaire, deux intervenants en hébergement, deux intervenants au Café Rendez-vous, deux intervenants à temps partiel pour les postes de fin de semaine et quatre intervenants sur appel.

2) Besoin de consolidation des services :

- Les familles d'accueil de Pierre-Janet sont utilisées à leur capacité maximale et le financement est insuffisant pour en former de nouvelles;
- Manque de logements subventionnés.

3) Manque de financement :

- La masse salariale de l'organisme augmente et ce dernier aimerait louer des espaces de bureaux;
- L'organisme n'a plus d'intervenant spécialisé pour la double problématique toxicomanie-santé mentale, faute de financement.

4) Manque de locaux :

- Manque d'espaces de bureaux ;
- Besoins de places supplémentaires en hébergement (l'organisme désire avoir 9 chambres simples. L'organisme possède, notamment, deux chambres doubles actuellement.);
- La surface disponible pour le Café-rendez-vous est devenue insuffisante.

5) Sur le plan des politiques et procédures administratives :

- Le gouvernement devrait revoir les montants de prestations de soutien du revenu (aide sociale);
- Il n'y a pas de logements à prix abordable disponibles et les prestataires du soutien du revenu sont refusés dans les logements.

4.3.6 LA TOXICOMANIE

Sur le plan de la toxicomanie, nous avons rencontré deux organismes communautaires et le Centre Jellinek; les deux organismes sont la Ressource d'Aide et de Dépannage pour les Alcooliques et les Toxicomanes de Luskville (RADAT) et Prévention spécialisée du crime et de la toxicomanie.

4.3.6.1 Ressource d'Aide et de Dépannage pour les Alcooliques et les Toxicomanes de Luskville

La Ressource d'Aide et de Dépannage pour les Alcooliques et les Toxicomanes de Luskville (RADAT) est une maison d'hébergement pour hommes itinérants et vivant des problèmes d'alcoolisme et de toxicomanie. La ressource est située à Luskville et dessert tout le territoire de l'Outaouais.

Les services comprennent, d'une part, une maison d'accueil et de traitement pour les personnes désireuses de mettre fin à leur consommation. Les personnes accueillies à la maison de première étape doivent être abstinentes depuis cinq jours avant d'être admissibles. La désintoxication se sera préférablement déroulée au Centre de désintoxication d'Ottawa (*The Ottawa Detox Center*). Les résidents doivent participer à trois rencontres par semaine des Alcooliques Anonymes. La maison de deuxième étape permet ensuite l'intégration à différents programmes de travail (cuisine, chauffeur, maintenance, réponse au téléphone, sécurité du soir). Les résidents qui participent à ces programmes voient leur revenu d'assistance sociale majoré de 60$ aux deux semaines. Des frais de 490$ par mois sont exigés pour séjourner à cette ressource. Ce montant comprend la chambre et pension, les groupes de thérapies internes, l'accompagnement et le transport à différents rendez-vous, comme chez le médecin, au CLSC, à la cour et aux organismes pour obtenir du soutien du revenu (aide sociale) ou une carte d'assurance-maladie. L'été, des camps de pêche sont offerts aux résidents. La RADAT préconise une approche humaniste axée sur les besoins spécifiques de chacun des individus.

En cas de rechute, les résidents ont trois opportunités afin de se reprendre en main et poursuivre leur cheminement. Lors de la première rechute, l'usager doit se rendre au Centre de désintoxication d'Ottawa afin d'y effectuer un nouveau séjour en désintoxication. Lors de la deuxième rechute, l'usager doit quitter la ressource pour une période d'un mois et refaire sa désintoxication de cinq jours. Lors de la troisième rechute, la personne est exclue pour trois mois et doit effectuer cinq jours d'abstinence au centre de désintoxication. Lorsque la personne a rechuté trois fois, elle est exclue pour six mois. Ce sont les résidents qui ont élaboré ce système il y a neuf ans et demi lors de

l'ouverture. Les résidents considéraient dommage d'être exclus d'une ressource pour une durée d'un an aussitôt qu'une rechute survenait. Une personne peut être exclue pour une période d'un an si elle a consommé ou vendu des drogues sur les lieux.

La RADAT recevait, au moment de l'entrevue avec la directrice de la ressource, 21 résidents à la maison de première étape et sept résidents à la maison de deuxième étape. Environ 600 fiches de résidence ont été effectuées depuis l'ouverture il y a neuf ans et demi. Environ 350 résidents sont revenus et certains sont même revenus de cinq à sept fois. Les problématiques rencontrées sont la toxicomanie et/ou l'alcoolisme, l'itinérance, l'endettement, la judiciarisation et les problèmes de santé physique et de santé mentale. Environ 95 % des résidents sont des itinérants. Un certain nombre font face à des dettes envers des prêteurs sur gages pour se procurer de la drogue. Plusieurs font face à des problèmes de santé, majoritairement l'hépatite, et certains sont séropositifs. Quelques-uns ont des problèmes de santé mentale. Environ 85 % des personnes ont été abusées sexuellement.

En moyenne, cinq à six demandes d'hébergement sont refusées à chaque semaine, faute de place. Une liste d'attente de trois noms est créée, les autres doivent téléphoner régulièrement afin de savoir si une place s'est libérée.

La RADAT reçoit des références de différents organismes, tant du côté québécois que du côté ontarien, et même d'organismes de la région de Québec, de Montréal et de Toronto. Les références peuvent provenir de : *The Ottawa Detox Center*, du bureau de probation de Hull, des Bergers de l'Espoir, du Gîte Ami, du *Ottawa Men's Mission*, du *Salvation Army d'Ottawa*, du CHPJ, du Centre communautaire Sandy Hill (Drug Addiction) d'Ottawa ainsi que de l'Hôpital Royal d'Ottawa. Une collaboration existe avec plusieurs organismes et établissements, soit le Gîte-Ami, le CLSC de Hull, le Centre Jellinek, les centres hospitaliers, le CHPJ, *The Ottawa Detox Center*, les Bergers de l'Espoir, le *Ottawa Men's Mission*, le *Salvation Army d'Ottawa* ainsi que le Centre d'aide 24/7.

Selon la RADAT, <u>voici les problèmes soulevés au sein des services et les services/ressources nécessaires</u> :

1) Besoin de personnel :

- La ressource fait face à un manque de relève pour assurer les services.

2) Besoin de consolidation des services :

- Davantage de prévention et de sensibilisation devraient être effectuées dans les écoles sur le phénomène de l'itinérance et ses conséquences.

3) Absence de services :

- Il n'existe pas de centre d'hébergement pour les femmes itinérantes en secteur rural. Il n'existe qu'un centre à Ottawa où il y a beaucoup de consommation étant donné la proximité avec la ville et de l'accès aux drogues;
- Il n'existe pas de centre de désintoxication adapté pour les personnes itinérantes (hommes et femmes) en Outaouais québécois (seulement un à Ottawa : *The Ottawa Detox Center*). Les services du Centre Jellinek ne sont pas adaptés au besoin des itinérants. Une personne ne peut être acceptée de façon impromptue et doit posséder une carte d'assurance-maladie;
- Il n'y a pas de services pour les jeunes de 17 ans. Les services des Centres jeunesse ou de l'aide à l'enfance en Ontario cessent d'intervenir auprès d'eux à 16 ans et ils ne peuvent recevoir du soutien du revenu (aide sociale) avant 18 ans.

4) Manque de financement :

- La ressource est sous-financée : ce n'est que depuis deux ans que l'organisme reçoit 30 000$ de la Régie régionale de la santé et des services sociaux de l'Outaouais. Auparavant, les responsables de la ressource la maintenaient ouverte en y investissant leurs économies. La directrice travaille à salaire depuis un an seulement alors que la maison est ouverte depuis neuf ans et demi. Son mari y travaille toujours de façon bénévole. La ressource ne possède pas suffisamment de financement pour procurer un salaire aux membres de son personnel. Elle a effectué une demande de subvention afin de pouvoir rénover les bâtiments. Faute de financement, la RADAT ne peut développer un atelier pour le travail manuel.

5) Sur le plan des politiques et procédures administratives :

- Les personnes itinérantes reçoivent leur chèque de soutien du revenu (aide sociale) sous de fausses déclarations d'adresse qui pourraient être vérifiées. Elles dépensent le tout en quelques heures ou en quelques jours. Le reste du mois, elles sont alors hébergées et nourries par des organismes.
- Les politiques des organismes et des ressources qui stipulent un durée limitée au séjour d'hébergement font en sorte que les individus se promènent d'une ressource à une autre (centre d'hébergement, centre de désintoxication), tant du côté ontarien que québécois.

4.3.6.2 Prévention spécialisée du crime et de la toxicomanie

Prévention spécialisée du crime et de la toxicomanie offre de l'aide, de l'accompagnement et des services à la famille et aux personnes judiciarisées ayant des problèmes de toxicomanie. L'organisme est situé dans le secteur de Hull et dessert les secteurs de Hull et de Grande-Rivière.

Une grande partie des ex-détenus se retrouvent en situation d'itinérance car ils n'ont pas d'endroit où aller à leur sortie de prison. Ils se rendent alors au Gîte Ami afin de posséder une adresse pour recevoir leurs prestations d'assistance sociale.

L'objectif premier des interventions de l'organisme est de faire en sorte que les gens ne soient plus dans la rue. L'organisme offre des suivis individuels une à deux fois par semaine, selon les besoins. Un suivi de groupe est également offert tous les mercredis soirs pour la clientèle itinérante judiciarisée du Gîte Ami.

L'approche individualisée de l'organisme permet une conscientisation et une motivation des individus rencontrés. L'organisme privilégie d'abord une approche d'écoute envers une clientèle en rébellion contre la société, qu'elle tient pour responsable de ses maux, pour ensuite l'amener à une prise de conscience et l'orienter vers les ressources appropriées. L'organisme préconise comme mode d'intervention la réduction des méfaits liés à la consommation, c'est-à-dire « apprendre à consommer sans se mettre dans le pétrin ». En ce sens, l'abstinence n'est pas nécessairement prônée. Prévention spécialisée du crime et de la toxicomanie offre également des services d'accompagnement vers des ressources, comme les centres de traitement, un centre de placement spécialisé, ou encore dans la recherche d'un logement ou le processus afin d'obtenir une carte d'assurance-maladie. Des cours sont offerts deux jours par semaine, soit les lundi et vendredi, au centre de détention du secteur Hull, afin de sensibiliser les individus à la toxicomanie et les amener à une prise de conscience de leur problème. De plus, cette démarche leur permet de connaître la ressource à leur sortie de prison.

Un projet est en cours, le Café L'Oasis. Ce projet vise à offrir un local ouvert de 9 h à 23 h pour les itinérants et prostituées. Ils pourront soit y prendre un café, jouer à des jeux de société ou regarder la télévision. Des intervenants seront sur place afin de discuter avec les personnes, les conscientiser à leur problème de dépendance et les motiver à se prendre en main. L'intervenant dirigera aussi les individus vers les ressources appropriées. Des vêtements seront également disponibles à cet emplacement. Le BRAS y aura un comptoir d'échange de seringues. Le Café de l'Oasis n'offrira

pas d'hébergement. Un consensus existe parmi les intervenants en itinérance à l'effet qu'un endroit de passage est nécessaire (*drop-in*). Les itinérants n'ont pas d'endroit où aller le jour, étant donné que le Gîte Ami est fermé durant la journée. Les différents partenaires au sein de ce projet sont le bureau de police du secteur de Hull, les services correctionnels, le CIPTO, le BRAS, le Gîte Ami, le CLSC de Hull et le Centre de placement spécialisé. Ces organismes réfèrent également à Prévention spécialisée du crime et de la toxicomanie.

Trois cent usagers ont bénéficié des services de Prévention spécialisée du crime et de la toxicomanie, dont une trentaine de femmes. Environ 90% des clients sont des hommes. L'âge des usagers varie entre 18 et 50 ans, mais la majorité se situent dans la trentaine. Toutefois, il semble y avoir un rajeunissement au sein de la clientèle. Environ 30 à 40 personnes itinérantes chroniques auraient reçu des services. Approximativement 98 % des toxicomanes (et/ou alcooliques) ont eu des démêlés avec la justice et ont été judiciarisés, et il y aurait autant de personnes itinérantes judiciarisées. D'autres problématiques sont vécues par les personnes rencontrées, entre autres, la prostitution, les problèmes de santé (40 % auraient le sida et/ou l'Hépatite C), certains ont des problèmes de santé mentale et la majorité sont inaptes au travail. Une grande partie de la clientèle provient du Gîte Ami, alors que d'autres clients proviennent du BRAS.

Selon la Prévention spécialisée du crime et de la toxicomanie, voici les problèmes soulevés au sein des services et les services/ressources nécessaires :

1) Besoin de personnel :

- L'organisme a besoin de trois intervenants de jour, d'intervenants de soir et de fin de semaine afin de pouvoir ouvrir ses portes sept jours par semaine et tous les soirs jusqu'à 23 h dans le cadre du projet Café de l'Oasis. Deux intervenants travaillent déjà au sein de l'organisme.

2) Sur le plan du réseau des organismes:

- L'approche du Centre Jellinek n'est pas adaptée pour rejoindre les ex-détenus, les itinérants et les prostituées (ces personnes sont révoltées et le langage utilisé par ces dernières s'avère une barrière pour le Centre Jellinek). Le Centre de désintoxication d'Ottawa est davantage adapté à ces clientèles;
- Il fut également soulevé que, d'une part, les différents organismes partenaires se relancent les clients et que, d'autre part, les usagers se promènent de leur propre gré d'une ressource à l'autre afin d'obtenir ce qu'ils désirent.

3) Besoin de consolidation des services :

- L'organisme a soulevé le besoin de demeurer ouvert le soir ;
- Nécessité d'offrir plus d'hébergement permanent avec soutien communautaire (style Mon Chez Nous) : aider les gens à se prendre en main, leur apprendre à gérer leur revenu, à devenir autonomes.

4) Absence de services :

- Il n'existerait pas de maison de transition pour les ex-détenus.

5) Manque de financement :

- L'organisme soulève la difficulté d'obtenir du financement dans le cadre de programmes comme IPAC, étant donné que sa clientèle première est formée de personnes judiciarisées;
- La difficulté d'effectuer des levées de fonds et d'attirer la sympathie envers la clientèle aidée (ex-détenus).

4.3.6.3 Centre Jellinek

Le Centre Jellinek est un centre de réadaptation pour les personnes dépendantes de l'alcool, des autres drogues et du jeu. Le Centre dessert les adultes et les jeunes de l'Outaouais et offre des services variés aux consommateurs d'alcool, de drogues, de médicaments et aux personnes ayant un problème de jeu. Des services sont également offerts aux membres de l'entourage, tels les conjoints, les parents et les enfants.

Le Centre Jellinek possède des points de service dans chacun des territoires de l'Outaouais. Le point de services central est situé dans le secteur Hull. Nous retrouvons aussi des intervenants dans le secteur Gatineau et Buckingham, à Ste-Cécile-de-Masham, à Low, à Gracefield, à Maniwaki, à St-André-Avellin, à Fort-Coulonge, à Shawville, à Bryson, à Chapeau, à Otterlake et à Val-des-Bois. Au total, une quinzaine de thérapeutes, une soixantaine d'intervenants à temps complet et une vingtaine d'intervenants à temps partiel travaillent au Centre Jellinek.

Le Centre Jellinek offre des traitements internes et externes. Au sein de la programmation externe, les nouveaux clients sont invités à participer à un groupe d'accueil. Cette participation permet de connaître l'ensemble des services offerts par l'établissement. La personne est ensuite invitée à se joindre à un groupe de motivation. Ce groupe permet un accès rapide au service. Il offre à la personne une dynamique de groupe intéressante permettant la confidence. Des groupes de suivi,

animés par des bénévoles, sont également offerts. Les clients ont aussi accès à un suivi thérapeutique individuel.

D'autre part, Jellinek offre des services internes. La programmation interne du Centre Jellinek comprend trois types de services. Premièrement, il y a le Programme de *Désintoxication*, s'adressant aux personnes à risque de présenter un sevrage lors de l'arrêt de la consommation. La durée du séjour peut varier de deux à neuf jours. Deuxièment, le Programme *Option sobriété* est un programme de thérapie auquel tous les clients terminant la désintoxication sont invités à participer. Finalement, le Programme *Engagement* s'adresse à une personne qui reconnaît qu'elle a un problème de dépendance à l'alcool ou aux drogues et qui a de la difficulté à demeurer sobre. La durée du programme est de trois semaines avec congé la fin de semaine. Le Centre Jellinek n'offre toutefois pas de service résidentiel face aux problèmes de jeu. Si une personne présente des difficultés nécessitant un hébergement, le Centre réfère, dans la majorité des cas, à la Maison Claude Bilodeau à Québec.

Le Centre Jellinek dessert les adultes et les jeunes ayant des problèmes vis-à-vis l'alcool et les toxicomanies. Les services concernant le jeu pathologique ne sont destinés qu'aux adultes. La programmation externe offre aux jeunes et aux membres de leurs familles des thérapies de groupe, individuelle ou familiale.

Les services internes sont d'une durée limitée alors que la durée des services externes n'est pas préalablement déterminée et est illimitée. Au moment où nous avons rencontré le coordonnateur des services, le volet jeunesse des services internes était en construction pour offrir 10 places. Sept places du service interne adulte étaient consacrées aux jeunes de moins de 17 ans. De ce fait, 19 places étaient disponibles pour les adultes au lieu de 26. Le programme pour les jeunes est d'une durée de huit semaines.

Une agente de liaison inter-établissements agit à titre de personne ressource en toxicomanie, principalement auprès des Centres Jeunesse de l'Outaouais et du CHPJ. Cette intervenante s'intègre aux équipes de ces établissements, participe sur demande à l'évaluation, à l'orientation et à l'élaboration du plan d'intervention de jeunes ayant des difficultés avec la consommation d'alcool ou de drogues.

La maison mère située dans le secteur Hull est ouverte en permanence. Les délais pour accéder aux services du Centre Jellinek sont d'une à deux semaines. Les personnes qui ont de la difficulté à fonctionner dans les groupes sont refusées ainsi que les personnes menaçantes envers les autres,

l'animateur ou le thérapeute. Au service interne, si une personne est agressive, perturbante ou menaçante pour les autres, elle peut être refusée au sein de ce programme et référée à d'autres ressources. Les références pour le Centre Jellinek proviennent des services de probation, des services de libération conditionnelle, du CIPTO, de Prévention spécialisée du crime et de la toxicomanie, du Centre d'aide 24/7 et des CLSC. Des partenariats particuliers sont établis avec les services de probation, principalement en milieu rural. Un comité de partenaires est en place avec le CIPTO et Prévention spécialisée du crime et de la toxicomanie.

Le Centre Jellinek gère 1500 dossiers dont 11 sont connus comme ne possédant pas d'adresse, ce qui représente 0,7 % de la clientèle.

Selon le Centre Jellinek, voici les problèmes soulevés au sein des services et les services/ressources nécessaires :

1) Besoin de personnel :

- Manque de personnel sur la liste de rappel : éducateurs, infirmières, cliniciens, etc.

2) Sur le plan du réseau des organismes :

- Manque de connaissances sur l'itinérance afin de documenter les besoins et la problématique. Nécessité de partager l'information disponible entre les divers organismes;
- Il n'y a pas suffisamment de ressources et d'énergie investies en réinsertion;
- Il y a un manque de cohésion entre les différentes ressources;
- Les services devraient être offerts selon un continuum comprenant 3 étapes :
  1) Liaison entre les différentes ressources afin de diriger la personne vers les services appropriés;
  2) Réinsertion de la personne par le développement de ses habiletés, de son estime de soi et de son autonomie;
  3) Suivi afin de maintenir les acquis développés en réinsertion.

3) Absence de services :

- De la prévention et de la sensibilisation seraient à effectuer concernant les conséquences de différentes dépendances (drogues, alcool, jeu).

4) Manque de financement :

- Manque de financement.

5) Manque de locaux :

- Manque d'espace au sein des services résidentiels jeunesse : un plan de construction est en cours.

4.4 Gamme de services dispensés

Les entrevues réalisées auprès des différents organismes et établissements que nous venons de présenter nous permettent de ressortir un bilan des services dispensés à la population itinérante ou à risque d'itinérance.

Nous abordons ici les services dispensés selon une gamme de services. Une gamme de services est l'ensemble des services nécessaires pour assurer des interventions dans chacun des champs suivants :

1- Information, prévention et sensibilisation ;
2- Dépistage pro-actif (*outreach*);
3- Accueil, évaluation des besoins, orientation; et
4- Soutien, réadaptation et intégration sociale.

Nous verrons ce qu'implique chacun de ces champs et de quelle façon s'insèrent les différents organismes et établissements rencontrés dans la gamme de services dispensés. Vous serez à même de constater que des organismes ou établissements se retrouvent dans plus d'un champ, étant donné la diversité des services offerts.

4.4.1 INFORMATION, PRÉVENTION ET SENSIBILISATION

Le champ de l'information, de la prévention et de la sensibilisation vise à agir en amont des problèmes. En ce sens, il importe de fournir des informations face à diverses problématiques afin de sensibiliser les individus et éventuellement prévenir différents phénomènes.

À titre d'exemple, l'information, la prévention et la sensibilisation impliquent des interventions sur le terrain par des travailleurs de rue et de milieu dans une perspective de réduction des méfaits. Ces intervenants fournissent des informations aux individus afin de réduire les conséquences négatives liées à leurs comportements, par exemple en distribuant du matériel de prévention (des condoms et

des seringues) et en donnant des informations sur les modes de transmission des MTS et du VIH/SIDA.

D'autre part, la sensibilisation face à différents phénomènes, par exemple en diffusant des informations sur les toxicomanies et leurs conséquences, est une autre avenue possible. Dans cet optique, des programmes de prévention des toxicomanies sont offerts par des organismes ciblant particulièrement les jeunes.

L'information, la prévention et la sensibilisation incluent spécifiquement l'information des populations fragilisées ainsi que la défense et la promotion de leurs droits.

Voici les organismes qui œuvrent en information, prévention, sensibilisation et les services qu'ils offrent à ce titre :

Tableau 1

	Travail de milieu	Travail de rue	Information	Promotion et prévention (programme)	Promotion et défense des droits
Adojeune	✓	✓		✓	
BRAS		✓	✓	✓	
CIPTO	✓			✓	
CLSC de Hull – programme IMAGES			✓		
Droits-Accès de l'Outaouais			✓		✓
Logemen'Occupe			✓		✓

D'un autre côté, la prévention primaire de l'itinérance passe par la mise en place de mesures structurelles, souvent amenées par des changements dans les politiques publiques des gouvernements centraux ou municipaux. Ainsi, différentes mesures sociales sont susceptibles de contribuer directement à la prévention de l'itinérance. À ce titre, la Loi sur le soutien du revenu et favorisant l'emploi et la solidarité sociale[9] et la Loi sur l'assurance-emploi ont des impacts directs sur l'ampleur du phénomène de l'itinérance. La modification des conditions d'admissibilité ou du montant des prestations de soutien du revenu et d'assurance-emploi peut avoir une influence importante sur les conditions de vie des individus et des familles. L'inaccessibilité au soutien du revenu pour les jeunes de moins de 18 ans place certains de ceux-ci dans une situation de précarité étant donné qu'ils ne représentent pas une clientèle prioritaire pour les Centres jeunesse. Le niveau

[9] Cette loi a remplacé celles connues sous le nom de la Loi sur la sécurité du revenu et la Loi sur l'aide sociale.

du salaire minimum est également un facteur déterminant du revenu disponible et des conditions de vie de plusieurs personnes vivant près ou sous le seuil de la pauvreté. L'accessibilité au marché de l'emploi s'avère également un facteur structurel déterminant. Des emplois doivent être disponibles et accessibles aux personnes à risque d'itinérance, ce qui implique aussi la possibilité pour elles de recevoir de la formation pour occuper un emploi. (Robichaud et al., 1994).

Les mesures de soutien aux élèves en difficultés et de prévention du décrochage scolaire sont susceptibles d'avoir un impact à court et à moyen terme sur le phénomène de l'itinérance. Par ailleurs, les mesures visant le développement et l'adaptation sociale des jeunes qui sont préconisées dans le Programme national de santé publique 2003-2012 constituent des pistes d'action incontournables dans la prévention des problèmes de santé, des problèmes sociaux et plus particulièrement des problèmes de marginalisation et d'exclusion sociale des jeunes.

Par ailleurs, les politiques publiques en matière d'habitation constituent, de l'avis de tous les experts du champ, un des axes importants de la lutte contre le phénomène de l'itinérance. La disponibilité et l'accès à des logements à prix modique et salubres s'avèrent des facteurs déterminants pour éviter que des personnes ou des familles se retrouvent à la rue. (Robichaud et al., 1994)

4.4.2 DÉPISTAGE PRO-ACTIF *(OUTREACH)*

La définition du dépistage en lien avec le phénomène de l'itinérance implique un type d'intervention particulier, soit le dépistage pro-actif ou *outreach*. Ce type de dépistage signifie que des intervenants, habituellement des travailleurs de rue ou de milieu, rejoignent les personnes itinérantes ou à risque d'itinérance dans les divers milieux de vie où elles se retrouvent. Dans ce sens, les intervenants visitent les organismes communautaires où ces personnes sont desservies (soupes populaires, centre de jour, centre d'hébergement), ainsi que les parcs, les maisons de chambres, les piqueries, etc. Le dépistage pro-actif a pour objectif de rejoindre les personnes marginalisées qui n'utilisent pas les services conventionnels et d'aller vers celles-ci afin de développer un lien de confiance en vue de les orienter vers des ressources appropriées. (Twardowski, 2002)

Les organismes qui œuvrent en dépistage pro-actif (*outreach*) sont les suivants. Voici les services qu'ils offrent en ce sens :

Tableau 2

	Travailleur de milieu	Travailleur de rue	Intervenants sociaux mobiles	Infirmier de rue
Adojeune	✓	✓		
BRAS		✓		
CLSC de Hull – programme IMAGES			✓	
CHPJ				✓
CIPTO	✓			

4.4.3 ACCUEIL, ÉVALUATION DES BESOINS ET ORIENTATION

Plusieurs organismes offrent des services d'accueil, d'évaluation des besoins et d'orientation vers les ressources appropriées. En ce sens, ceux-ci offrent des programmes de jour, des services de soutien, de l'hébergement d'urgence ou des services de santé. Plusieurs de ces organismes ont des locaux où les individus peuvent obtenir des services de base : nourriture, repas, vêtements, hébergement d'urgence, écoute et soutien. Certains d'entre eux offrent également des activités et des ateliers.

Voici les organismes qui œuvrent en accueil, évaluation des besoins et orientation et les services qu'ils offrent à ce titre : vous référer au tableau 3.

Tableau 3

	Accueil/ Évaluation des besoins	Support/ Écoute	Accompa-gnement	Référence/ Orientation	Activités/ Ateliers	Aide alimentaire (repas, dépannage, comptoir, cuisines collectives)	Besoins de base (vêtements, meubles, électro-ménagers)	Gestion budgétaire	Hébergement dépannage
BRAS		✓		✓	✓				
Centre alimentaire d'Aylmer						✓			
CHPJ	✓	✓							
CIPTO	✓	✓	✓		✓				
CLSC de Hull – IMAGES	✓	✓	✓	✓					
Droits-Accès	✓		✓	✓					
Entraide familiale	✓	✓		✓			✓		
Entre-Amis		✓		✓				✓	
Espoir Rosalie	✓	✓	✓	✓	✓				
La Manne de L'Île		✓		✓		✓			
Les Œuvres Isidore Ostiguy	✓	✓	✓	✓		✓		✓	✓
La Soupière de l'Amitié	✓	✓				✓			
La Soupe populaire	✓	✓		✓	✓	✓	✓		
Le Gîte Ami		✓	✓	✓		✓		✓	✓
Logemen'Occupe	✓		✓	✓					
Mon Chez Nous	✓	✓	✓	✓		✓			
OMH	✓			✓					

4.4.4 SOUTIEN, RÉADAPTATION ET INTÉGRATION SOCIALE

Ce qui distingue les services de soutien, de réadaptation et d'intégration sociale, c'est l'implication soutenue des individus dans un processus particulier de suivi individuel ou de groupe. De ce fait, les organismes offrant des services de soutien, de réadaptation et d'intégration peuvent assurer un hébergement à moyen et long terme jumelé à un soutien communautaire ou individuel. Ce champ d'intervention comprend des services spécialisés de santé, de toxicomanie, de justice, de santé mentale, des programmes de jour, des services de soutien ainsi que de l'hébergement d'urgence, de transition et permanent.

Le terme réadaptation en tant que tel ne s'applique toutefois qu'aux établissements du réseau de la santé et des services sociaux qui possède un mandat légal en vertu de la Loi sur les services de santé et les services sociaux (LSSSS). Ce mandat de réadaptation implique la présence de services professionnels de la santé et en particulier des activités cliniques et thérapeutiques. La réadaptation vise le développement de l'autonomie fonctionnelle et sociale de la personne dans différentes sphères de sa vie, que ce soit au niveau de la santé physique, de la santé mentale ou des dépendances, afin d'assurer un maintien et une intégration sein de son milieu de vie et de la communauté. Les organismes communautaires participent également au développement de l'autonomie des personnes dans différentes dimensions de leur vie en apportant des interventions soutenues tant en toxicomanie qu'en santé mentale. Ces organismes offrent aux personnes du soutien, du support visant un processus d'intégration et d'insertion/réinsertion sociale.

Voici les organismes qui offrent des services de soutien, de réadaptation et d'intégration ainsi que les services spécifiques offerts: vous référer au tableau 4.

Tableau 4

	Accompagnement	Suivi individuel	Suivi de groupe	Services de santé	Service de désintoxication	Service de réadaptation	Service de retour aux études et/ou au marché de l'emploi	Hébergement temporaire	Hébergement permanent	Soutien communautaire
Adojeune	✓	✓								
BRAS	✓							✓		
Jellinek		✓	✓		✓	✓		✓		
CIPTO		✓	✓							
CHPJ		✓		✓		✓		✓		
CLSC Hull - IMAGES	✓	✓		✓						
HND		✓							✓	
Haltes-femmes	✓	✓						✓		
Héberge-Ados		✓						✓		
Kogaiuk		✓							✓	✓
La Relance		✓					✓			
Les Œuvres Isidore Ostiguy		✓							✓	✓
Maison Libère-Elles	✓	✓						✓		
Maison Réalité		✓						✓		✓
Mon Chez Nous		✓							✓	✓
OMH									✓	
Prévention spécialisée	✓	✓	✓							
RADAT		✓	✓		✓			✓	✓	
Solidarité Jeunesse		✓	✓				✓			

4.5 Bilan des problèmes soulevés, des services et des ressources nécessaires

Face aux services dispensés auprès des personnes itinérantes ou à risque d'itinérance, voyons maintenant le bilan des problèmes soulevés ainsi que les services nécessaires afin de pallier aux différentes lacunes identifiées. Nous abordons d'abord les différents problèmes qui ont été identifiés par les répondants/répondantes sur le plan du réseau des organismes. Il est ensuite question des besoins de consolidation de services et des services à développer selon les quatre grands champs que nous avons vus précédemment:

1- Information, prévention et sensibilisation;
2- Dépistage pro-actif (*outreach*);
3- Accueil, évaluation des besoins et orientation; et
4- Soutien, réadaptation et intégration sociale.

4.5.1 SUR LE PLAN DU RÉSEAU DES ORGANISMES

Selon les personnes interrogées, les problèmes soulevés sur le plan du réseau des organismes sont :

- **Décloisonner les services** afin de tenir compte de l'individu dans sa globalité et des multiproblématiques. La difficulté d'intervenir lors de la présence d'une double problématique qui implique plus d'un organisme et des mandats différents a été maintes fois soulevée.

- **Favoriser la concertation, la cohérence et la collaboration** entre les organismes et les partenaires afin d'éviter le dédoublement des services et les actions parallèles. Toutefois, il a été indiqué qu'il s'avère ardu d'effectuer de la concertation et de collaborer entre organismes communautaires en raison du manque de ressources financières et humaines.

- **Expulsion et exclusion de certaines clientèles de la part d'organismes** : une aide adaptée pour les personnes qui font des appels d'aide de façon répétée et continue devrait être mise en place. Des individus peuvent être exclus d'un organisme parce qu'ils ont surutilisé la ressource. Le Centre de crise répond mal aux besoins d'une clientèle lourde en santé mentale et des personnes en situation grave de crise. D'autre part, l'expulsion d'une ressource d'hébergement pour une période de trois mois constitue un délai trop long et des alternatives devraient être envisagées de concert avec les partenaires.

- **Services aux jeunes :** les jeunes utilisent peu ou pas les services de peur d'être récupérés par les services sociaux. Les jeunes adultes refusent également certains services (où il y a davantage d'adultes) car ils ne s'y reconnaissent pas.

- **Services aux personnes itinérantes :** les personnes itinérantes sont une clientèle difficile à mettre en action et à mobiliser.

4.5.2 BESOIN DE CONSOLIDATION DES SERVICES ET ABSENCE DE SERVICES

4.5.2.1 Information, prévention et sensibilisation

Les personnes interviewées ont identifié certaines lacunes au sein des services concernant l'information, la prévention et la sensibilisation. La nécessité de diffuser l'information que les personnes itinérantes subissent des préjudices de la part des agences officielles ainsi que l'importance d'agir sur le plan des politiques sociales et des structures en place a été soulevée.

Information face aux préjudices vécus par les personnes itinérantes :

- **Contact avec les agences officielles** : l'application des règlements municipaux fait en sorte que les personnes itinérantes ne peuvent demeurer dans les parcs, elles sont constamment expulsées des endroits publics. De plus, la mendicité, sans être interdite, peut être judiciarisée sous l'article de loi « Troubler la paix ». À cet effet, les personnes itinérantes reçoivent des contraventions pour avoir troublé la paix qu'elles ne peuvent acquitter; elles se retrouvent alors en prison. Pour leur part, les jeunes ne peuvent faire de squeegee (selon un règlement municipal touchant à la sécurité routière) à Gatineau, alors ils se déplacent vers Montréal. Par ailleurs, les interventions policières contribuent à l'isolement des prostituées.

Prévention, sensibilisation :

Agir sur les politiques sociales :

- Le gouvernement devrait revoir les montants de prestations de soutien du revenu (aide sociale) à la hausse.
- Le salaire minimum devrait être rehaussé.

- Les jeunes adultes ne peuvent recevoir des prestations de soutien du revenu avant l'âge de 18 ans.

Agir sur la disponibilité et l'accessibilité des logements :

- Il n'y a pas de logements à prix abordable disponibles et les assistés sociaux sont refusés dans plusieurs logements. Le prix des loyers ne cesse d'augmenter et les personnes bénéficiaires du soutien du revenu et les travailleurs précaires ne peuvent assumer le coût des logements lorsqu'il représente 60% à 70% de leurs revenus. Il y a donc une nécessité d'augmenter le nombre de logements sociaux et abordables disponibles.

Agir sur les structures en place :

- Modification de l'école et de sa structure actuelle afin de mieux rejoindre les jeunes. Les écoles n'offrent plus de ressources adéquates pour les jeunes qui ont des difficultés et la structure scolaire serait à revoir pour « accrocher » plus de jeunes.

Agir auprès des jeunes :

- Davantage de prévention et de sensibilisation devraient être effectuées auprès des jeunes, tant au primaire qu'au secondaire et dans divers milieux (école, maisons de jeunes, centres communautaires) sur les phénomènes de l'itinérance, de la toxicomanie, du jeu et de leurs conséquences. Il faudrait prévenir l'itinérance en luttant contre l'exclusion sociale dès l'enfance et en offrant des services spécialisés aux enfants en difficultés. Il faut également prévenir le décrochage scolaire.

4.5.2.2 Dépistage pro-actif (*outreach*)

Sur le plan du dépitage pro-actif (*outreach*), les personnes interrogées ont soulevé la nécessité de:

- Développer et investir davantage dans le **travail de rue et de milieu** qui permet de rejoindre les individus dans leur milieu de vie (parcs, école, organismes communautaires, institutions).

4.5.2.3 Accueil, évaluation des besoins et orientation

Du côté de l'accueil, l'évaluation des besoins et l'orientation, les problèmes soulevés au sein des services et les services à mettre en place sont les suivants :

- **Point de service pour les prostituées** : un endroit pour parler, dormir, relaxer, prendre un café, où divers services et commodités seraient disponibles, telles des laveuses /sécheuses, des douches, un salon et une télévision, une garderie de nuit et la distribution de condoms en tout temps. Un intervenant serait sur place et pourrait fournir des renseignements et des informations sur les MTS (le CIPTO est en phase d'élaboration d'un projet en ce sens).

- **Endroits de dégrisement**[10] pour les jeunes et les adultes : il n'existe pas d'endroit de dégrisement dans les maisons de jeunes afin que ceux-ci puissent décompresser et se confier.

- Consolider les **ressources alimentaires** afin qu'elles soient adaptées aux besoins des personnes itinérantes. Par exemple, celles-ci ne peuvent contacter les paroisses où elles doivent laisser un message et leurs coordonnées (alors qu'elles sont sans adresse fixe).

- **Services pour les 16-17 ans** : les jeunes de 16-17 ans se retrouvent sans services pour assurer leurs besoins de base. Ils ne constituent pas un groupe d'âge prioritaire pour intervenir, que ce soit vis-à-vis les troubles d'apprentissage ou du côté des services de protection de l'enfance.

4.5.2.4 Soutien, réadaptation et intégration sociale

Dans le champ du soutien, de la réadaptation et de l'intégration sociale du continuum de service, les personnes interviewées ont soulevé des besoins au sein des services de soutien, des services spécialisés et de l'hébergement :

Services de soutien

- Offrir des **suivis continus et à long terme** pour les personnes itinérantes et particulièrement les jeunes. Ne pas offrir que de l'hébergement et offrir des suivis post-hébergement.

- **Services adaptés, voire alternatifs pour les jeunes :** encourager les services et les projets adaptés aux jeunes avec une approche globale, par exemple des projets de développement des habiletés sociales, des services alternatifs à la recherche de sensations fortes des jeunes, des façons d'intervenir face aux adolescents « alternatifs ».

---

[10] Nous possédons en Outaouais un centre de désintoxication (qui n'est pas adapté aux personnes itinérantes), mais non un endroit de dégrisement.

- Offrir des **programmes de soutien et de support aux parents** par des ateliers sur les habiletés parentales dans le secteur Hull. Des projets d'intervention « expériencielle »[11] parents-enfants devraient être davantage développés, visant des apprentissages sociaux, la connaissance de soi et de l'autre, la communication et la résolution de problèmes à travers une activité et une expérience commune.

- Manque de **services ou de programmes (innovateurs) de réinsertion sociale**.

Services spécialisés

- **Service de désintoxication** : l'approche du centre de désintoxication régional n'est pas adaptée pour rejoindre les clientèles marginalisées (ex-détenus, personnes itinérantes, prostituées). Ces clientèles ont de la difficulté à fonctionner en groupe et à parler de leurs émotions. Les attitudes et le langage utilisés par ces personnes constituent une barrière d'intervention pour ce centre. De plus, une personne ne peut être acceptée de façon impromptue et doit posséder une carte d'assurance-maladie. En ce sens, il n'existe pas de centre de désintoxication adapté aux besoins des personnes itinérantes en Outaouais, que ce soit pour les hommes ou les femmes. Elles doivent se rendre au *Ottawa Detox Center* qui offre des services davantage adaptés à leurs besoins.

- **Service de médication** : offrir un service de suivi de médication et/ou de distribution de médicaments à domicile par des professionnels de la santé aux personnes présentant des problèmes de santé mentale et médicamentées.

Hébergement

- **Hébergement d'urgence pour jeunes** : il y aurait un besoin pour une ressource d'hébergement de passage (*drop-in*), sans activités obligatoires, moins structuré, mais avec la possibilité d'effectuer des références et de l'accompagnement. Certains jeunes de la rue ne se dirigent pas vers certaines ressources qui possèdent des contextes de vie encadrés et structurés en raison de l'importance que ceux-ci accordent à la liberté, l'indépendance et à l'affirmation de soi.

- **Centre d'hébergement pour femmes itinérantes** : il n'existe pas de centre d'hébergement d'urgence et à moyen terme pour les femmes itinérantes (afin d'éviter la mixité). Les services

[11] Terme utilisé par un répondant signifiant l'utilisation de l'expérience afin d'effectuer divers apprentissages.

d'hébergement pour femmes victimes de violence sont inadéquats pour les femmes itinérantes, celles qui y ont recours retournant à la rue par la suite. Il n'y a pas suffisamment de places au sein de la ressource d'hébergement régionale pour les femmes et les services ne sont pas adaptés pour les besoins d'intimité d'une clientèle féminine. Plusieurs femmes itinérantes refusent de se rendre à cette ressource.

- **Ressource d'hébergement à long terme pour personnes adultes itinérantes** : manque de ressources d'hébergement à plus long terme. Certaines personnes itinérantes se déplacent alors d'une ressource à l'autre, tant du côté ontarien que québécois, notamment entre les centres d'hébergement et de désintoxication.

Logement

- Offrir davantage d'**hébergement supervisé à long terme pour les personnes présentant des problèmes de santé mentale** : ceci implique la nécessité d'assurer un suivi après une hospitalisation psychiatrique, d'offrir un milieu de vie sécurisant et d'assurer un suivi de médication lorsque nécessaire.

- **Manque de logements sociaux, communautaires**, tels Mon Chez Nous et les Œuvres Isidore Ostiguy. Nécessité d'offrir davantage d'hébergement permanent avec soutien communautaire afin d'aider les gens à se prendre en main, à apprendre à gérer leur budget et à devenir autonomes. Idéalement, plusieurs milliers de logements subventionnés seraient nécessaires.

5. Conclusion

Ce portrait des services trace un premier jalon nous conduisant à une meilleure connaissance de la problématique de l'itinérance et des services destinés à la population itinérante ou à risque d'itinérance dans la région. Cette recension des services dispensés nous permet de constater la variété et la diversité des services offerts ainsi que l'énergie déployée par les organismes communautaires et les établissements pour s'adapter et mieux desservir la clientèle. Bien qu'incomplète et certainement pouvant être bonifiée, cette recension s'avère tout de même un portrait intéressant des services en itinérance. Il est remarquable de constater que malgré le peu de moyens dont disposent les organismes communautaires et les établissements afin d'intervenir auprès des personnes itinérantes ou à risque d'itinérance, ceux-ci réussissent à relever un défi de taille en offrant des services diversifiés et de qualité en vue d'améliorer le bien-être de ces personnes. Nous tenons à souligner l'excellente collaboration des organismes consultés dans le cadre de cette étude (vous trouverez une liste à l'Annexe I).

Ce portrait permet d'effectuer le point sur les services en identifiant les lacunes et les trous ainsi que les services nécessaires dans la région. C'est une contribution essentielle à l'élaboration d'un modèle d'organisation de services en itinérance. Des démarches sont en cours actuellement afin d'élaborer un tel modèle avec différents partenaires du milieu communautaire et des établissements.

À la lumière de ce portrait des services dispensés et offerts aux personnes itinérantes ou à risque d'itinérance, nous pouvons soulever trois constats :

1) d'une part, que la région offre une belle gamme de services;
2) d'autre part, que des lacunes et des trous de services sont à combler; et
3) qu'il est difficile d'assurer une intensité de suivi et d'intervention.

Pour arriver à nos fins et améliorer la gamme des services, nous devrons travailler en concertation et en partenariat à trouver des solutions durables. De plus, l'importance que revêt l'accompagnement et la création d'un lien de confiance afin de rejoindre les personnes et d'assurer une continuité de services n'est plus à démontrer. Ce lien de confiance devra également se développer entre les partenaires. Par ailleurs, l'adaptation des services aux personnes en demande d'aide en tenant compte de leurs différents besoins (multiproblématiques) et des spécificités de chacune d'entres elles

sont d'autres conditions de succès afin d'assurer des services de qualité. D'un autre côté, il est illusoire d'envisager que sans l'ajout de ressources supplémentaires, tant financières qu'humaines, ces lacunes et ces trous de services pourront être comblés.

D'autre part, il est primordial d'agir en amont de l'itinérance et des situations à risque d'itinérance. Pour ce faire, il est nécessaire d'intervenir afin de réduire les inégalités sociales car l'itinérance est intimement liée au phénomène de l'extrême pauvreté. En ce sens, une véritable lutte à l'itinérance passe par la lutte à la pauvreté. Un document a été élaboré par le Comité ministériel sur la réduction des inégalités de santé et de bien-être liées à la pauvreté *La réduction des inégalités liées à la pauvreté en matière de santé et de bien-être : Orienter et soutenir l'action !* (2002). Ce document propose trois pistes d'action fondamentales soit,

1) soutenir l'enfance et les familles;
2) renforcer la cohésion sociale par une distribution équitable des richesses et la participation sociale; et
3) resserrer l'action du réseau en adaptant les soins et services aux réalités des milieux défavorisés et favoriser l'accessibilité aux services.

Ce document est considéré comme une contribution du ministère de la Santé et des Services sociaux à l'élaboration de la Stratégie nationale de lutte contre la pauvreté et l'exclusion sociale.

En ce sens, il faut agir sur les conditions dans lesquelles se retrouvent les personnes itinérantes ou à risque d'itinérance par l'entremise des politiques publiques des gouvernements centraux et/ou municipaux. Des politiques sociales adéquates visant à soutenir les personnes dans le besoin sont nécessaires afin de leur assurer plus qu'un minimum vital. Les auteurs canadiens s'entendent sur le lien existant entre l'itinérance et les réformes des politiques sociales (Campeau, 2000, p.60). En ce cens, il importe de tenir compte des montants de prestations de soutien du revenu et d'assurance-emploi accordées ainsi que du taux du salaire minimum. De plus, l'adaptation de la structure scolaire et l'accessibilité à des services de soutien pour les élèves en difficultés afin d'entraver le processus de décrochage scolaire et d'exclusion sont d'autres éléments afin d'intervenir en amont des situations-problèmes. L'accessibilité à des logements abordables et salubres constitue un autre élément à privilégier. La crise actuelle du logement projette des personnes dans des conditions de vie de survivance. Un aspect important de la crise actuelle est l'incapacité des gens de défrayer le coût d'un logement. Ce nombre est en augmentation, en partie par l'augmentation des prix des logements, mais qui plus est étant donné la diminution du revenu moyen brut des locataires (ayant passé de 28 136 $ en 1991 à 27 148 $ en 1996) causée par l'augmentation du nombre de personnes sans

emploi et bénéficiaires du soutien du revenu (ce chiffre est passé de 594 000 en 1991 à 813 000 en 1996) ainsi que par l'augmentation des travailleurs à temps partiel (Campeau, 2000, p.56).

La conjoncture actuelle et le contexte de restrictions budgétaires ne peuvent nous placer que sur un pied d'alerte où la lutte à la pauvreté semble parfois davantage une lutte aux pauvres (Laberge & Roy, 2003). En ce sens, il faut agir sur le plan des processus d'exclusion sociale en déconstruisant les mythes et les préjugés entourant les personnes itinérantes et dans la grande pauvreté. La sensibilisation face au phénomène de l'itinérance et de la pauvreté amènerait un changement de perceptions et une meilleure compréhension des situations vécues, pourtant incontournables afin d'éviter l'isolement de segments de la population. À ce titre, nous vous laissons sur une citation de René Lévesque en 1965 qui dénonçait la marginalisation et la mise à l'écart des personnes fragilisées :

> *Les pauvres et les économiquement faibles verront leur situation s'améliorer dans la mesure où ils vivront dans une société qui se préoccupe moins de les isoler que de leur fournir, par des politiques à la fois globales et concrètes, les moyens qui peuvent momentanément leur manquer pour devenir responsables et capables de s'aider eux-mêmes.* (Mémoire du Québec à la Conférence sur la pauvreté, décembre 1965 - cité dans le document élaboré par le Comité ministériel sur la réduction des inégalités de santé et de bien-être liées à la pauvreté, décembre 2002)

6. Références

CAMPEAU, Paule (2000). « La place des facteurs structurels dans la production de l'itinérance ». *L'errance urbaine*, sous la direction de Danielle Laberge, Éditions MultiMondes, Sainte-Foy, Chapitre 3, p.49-69.

COMITÉ DE LA SANTÉ MENTALE DU QUÉBEC (1997). *Défis de la reconfiguration des services de santé mentale. Pour une réponse et aux besoins des personnes atteintes de troubles mentaux graves*, Ministère de la Santé et des Services sociaux, octobre 1997.

COMITÉ DE LUTTE contre l'itinérance en Outaouais urbain (2001). *Plan d'action concerté en itinérance*. Révisé et adopté par le Conseil d'administration de la Régie régionale de la santé et des services sociaux de l'Outaouais, 29 novembre 2001.

COMITÉ MINISTÉRIEL sur la réduction des inégalités de santé et de bien-être liées à la pauvreté (2002). *La réduction des inégalités liées à la pauvreté en matière de santé et de bien être : Orienter et soutenir l'action!*, Ministère de la Santé et des Services sociaux, décembre 2002.

CONSEIL NATIONAL DE PRÉVENTION DU CRIME (1997), *Ce que les jeunes en disent*, Rapport de l'initiative Consultations de la jeunesse, Rapport final, janvier 1997.

DESLAURIERS, Jean-Pierre (1991). *Recherche qualitative. Guide pratique*. Chenelière/McGraw-Hill, Montréal.

DIRECTION GÉNÉRALE DE LA RÉADAPTATION et des services de longue durée, ministère de la Santé et des Services sociaux (1992). *Programme-cadre pour les personnes ayant une déficience physique*, Document de consultation.

DIRECTION GÉNÉRALE DE LA SANTÉ PUBLIQUE du ministère de la Santé et des Services sociaux (2003), *Programme national de santé publique 2003-2012*, sous la direction de Richard Massé et Léonard Gilbert, Gouvernement du Québec.

GLASER, B., STRAUSS A. (1967). *The discovery of grounded theory : Strategies for qualitative research,* Chicago, Aldine Compagny.

LABERGE, D. et ROY, S. (2003). *Pour être, il faut être quelque part : la domiciliation comme condition d'accès à l'espace public.* Article reçu lors du colloque du CRI le 6 juin 2003 à Montréal.

LABERGE, Danielle, MORIN, Daphné, ROY, Shirley (2000). « L'itinérance des femmes : les effets convergents de transformations sociétales », *L'errance urbaine*, sous la direction de Danielle Laberge, Éditions MultiMondes, Sainte-Foy, chapitre 5, 83-99.

LA SOUPE POPULAIRE DE HULL (2002). *Rapport annuel d'activités 2001-2002*, Gatineau.

LE GÎTE AMI (2002). *Un cœur avec toit. Rapport annuel 2001-2002*, Gatineau.

LES ŒUVRES ISIDORE OSTIGUY (2002). *Rapport annuel de l'exercice financier du 1er avril 2002 au 31 mars 2003*, septembre 2002, Gatineau.

LUSSIER, Véronique, POIRIER, Mario (2000). « Parcours de rupture ou quête de reconnaissance et d'identité ? L'impact des représentations parentales sur l'itinéraire de jeunes itinérants et itinérantes de Montréal », *L'errance urbaine*, sous la direction de Danielle Laberge, Éditions MultiMondes, chapitre 9, p.161-178.

MINISTÈRE de l'Emploi, de la Solidarité sociale et de la Famille, site internet www.mess.gouv.qc.ca.

PARADIS, Isabelle (1999). *Les jeunes de la rue : une forme d'intégration sociale.* Université d'Ottawa, Thèse de maîtrise.

PARAZELLI, Michel (2000). *Le sens des pratiques urbaines des jeunes de la rue.* Collectif de recherche sur l'itinérance et l'exclusion sociale, Conférence du 23 octobre 2000.

POIRIER, Mario (2000). « Leitmotiv de l'itinérance », *L'errance urbaine*, sous la direction de Danielle Laberge, Éditions MultiMondes, chapitre 12, p.221-239.

POUPART, Jean et al. (1997). *La recherche qualitative. Enjeux épistémiologiques et méthodologiques.* Gaëtan Morin Éditeur, Montréal, Paris, Casablanca.

RAYNAULT, Marie-France (1996). « Santé physique ». *Sans domicile fixe, au-delà des stéréotypes*, sous la direction de Louise Fournier et Céline Mercier, Méridien, Montréal, chapitre 9, p.89-107.

RÉSEAU SOLIDARITÉ ITINÉRANCE DU QUÉBEC (2003). *Viva l'art évolution*, Forum jeunesse, Holiday Inn de Québec, les 23, 24 et 25 avril 2003.

ROBICHAUD, Jean-Bernard, GUAY, Lorraine, COLIN, Christine, POTHIER, Micheline, avec le concours de Jean-François SAUCIER (1994). *Les liens entre la pauvreté et la santé mentale. De l'exclusion à l'équité*. Gaëtan Morin Éditeur, Boucherville.

SHERIFF, Theresa (1999). *Le trip de la rue*. Centre Jeunesse de Québec, Institut Universitaire.

TWARDOWSKI, Ania (2002). « An overview of the City Homeless Assessment Support Team », *Parity Homelessness Global Solutions*, www.parity.infoxchange.net.au.

VAN DER PLOEG, Jan, SCHOLTE, Evert (1997), *Homeless youth*, London, Sage Publications.

7. Annexes

ANNEXE I

Liste des organismes et établissements consultés

1- Adojeune inc.
2- Avenue des Jeunes - Héberge-Ados
3- Bureau régional d'action SIDA (BRAS)
4- Carrefour Jeunesse-emploi – Solidarité jeunesse
5- Centre alimentaire d'Aylmer
6- Centre Hospitalier Pierre-Janet (CHPJ)
7- Centre d'intervention et de prévention en toxicomanie de l'Outaouais (CIPTO)
8- Centre Jellinek
9- CLSC de Hull - Programme IMAGES
10- Commission scolaire des Draveurs – La Relance
11- Droits-Accès de l'Outaouais
12- Entraide familiale de l'Outaouais
13- Entre-Amis
14- Espoir Rosalie de Gatineau
15- Halte-femmes de la Haute Gatineau
16- Centre social Kogaluk
17- Conférence Saint Vincent de Paul Notre-Dame de l'Île Manne de l'Île
18- La Soupe populaire de Hull inc.
19- La Soupière de l'Amitié de Gatineau
20- Le Gîte Ami
21- Les Habitations Nouveau Départ
22- Les Œuvres Isidore Ostiguy
23- Logemen'Occupe
24- Maison Libère-Elles
25- Maison Réalité inc.
26- Mon Chez Nous inc.
27- Office municipal d'habitation de Gatineau (OMH)
28- Prévention spécialisée du crime et de la toxicomanie
29- Ressources d'Aide et de Dépannage pour les Alcooliques et les Toxicomanes de Luskville (RADAT)

ANNEXE II

Description des organismes et des services disponibles pour les personnes itinérantes où à risque de le devenir

Organismes œuvrant auprès des JEUNES				
DESCRIPTION	**MANDAT**	**Clientèle cible en lien avec la problématique de l'itinérance**	**Nombre de personnes rejointes en lien avec l'itinérance**	**Services offerts en lien avec l'itinérance**
Adojeune Situé à Gatineau (secteur Gatineau), dessert le secteur Gatineau.	Organisme communautaire offrant des programmes éducatifs et d'implication communautaire. Services de promotion de la santé et prévention des toxicomanies auprès des jeunes 12-18 ans et de leurs parents.	POPULATION Jeunes de 8-17 ans (plus spécifiquement). Adultes de 18-20 ans, familles et jeunes parents. PROBLÉMATIQUE Marginalité; Prostitution; Itinérance, risque d'itinérance; Dépendance (alcool, tabac, drogues & vente de drogues); Santé mentale; Décrochage scolaire; Jeunes de la rue; Problèmes familiaux (abus, violence); Maternité précoce.	**Activités** 96 jeunes (8-11 ans) 241 (12-17 ans) 1280 jeunes rencontrés en travail de rue en 6 mois, en 2000, dont 8 avec problèmes d'itinérance et 16 en fugue[12].	**Travailleur de milieu** (15h/sem) : activités, animation, sensibilisation; **Travailleur de rue** (35h/sem) : 2 types d'intervention : - Présence significative : entrer en contact et créer des liens - Intervention : accompagnement, écoute, support, encouragement, suivi, sensibilisation et informations (prévention toxicomanie), évaluation des besoins, référence ; **Aide aux devoirs;** **Ateliers d'habilités pour parents.**
CIPTO **Centre d'intervention et de prévention en toxicomanie** Situé à Gatineau (secteur Hull) Dessert Territoire du secteur Hull, Grande-Rivière, Luskville et Quyon.	Développer des actions communautaires, offrir des services de prévention et d'intervention en lien avec les toxicomanies. 3 volets : 1- Prévention 2- Intervention 3- Promotion et concertation	POPULATION - Population à risque : milieux socio-économiquement défavorisés, histoires de consommation, quartiers où a lieu davantage de vente de stupéfiants : - Enfants - Jeunes - Adultes - Personnes âgées - Clientèle mixte PROBLÉMATIQUE Pauvreté ;	Jeunes d'Action : capacité de 15 jeunes par groupe LAB : capacité de 30 jeunes à la fois	Jeunes d'Action : **jeunes 9-12 ans** Prévention par l'art; Jeux de rôles; Développement des habilités sociales; Développement de la capacité à rêver; Activités. **Écoute téléphonique** (12-18 ans); **Le Lab pour les ados/jeunes adultes :** Intervention par l'art; + jeunes de la rue 16-25 ans; endroit ouvert pendant la journée et la soirée. **Adultes :** Intervention, suivi, soutien, référence : -Groupe d'entraide conjointement avec Prévention spécialisée du crime et de la

[12] Les jeunes peuvent être comptabilisés parce qu'ils ont bénéficié de la présence d'un travailleur de rue dans le cadre d'un événement réunissant un nombre important de jeunes.

DESCRIPTION	MANDAT	Clientèle cible en lien avec la problématique de l'itinérance	Nombre de personnes rejointes en lien avec l'itinérance	Services offerts en lien avec l'itinérance
Par INTERVENTION SÉLECTIVE pour Jeunes d'Action : *Quartier Daniel-Johnson dans le secteur Hull *Quartier Macleod-Deschênes dans le secteur Aylmer * le centre-vil' secteur Hull		Monoparentalité (famille); Jeunes de la rue ; Itinérance ; Prostitution ; Toxicomanie ; Sida/Hépatite C.		toxicomanie (clientèles judiciarisées). **Itinérants :** - Université de la rue : éducation populaire. **Prostituées :** - Évaluation des besoins et organisation de services; - Publication d'un guide conseil pour les prostituées ; Personnes âgées, visites de centre: Sensibilisation surmédication et combinaison d'intoxicants, alternatives aux médicaments; **Travail de médiation**.
Avenue des jeunes – Héberge-Ados Situé à Gatineau (secteur Hull), dessert la région de l'Outaouais.	Hébergement temporaire et accompagnement auprès des jeunes (garçons et filles 13-17 ans) de l'Outaouais qui se retrouvent dans une situation temporaire d'itinérance.	POPULATION Jeunes (13-17 ans) de l'Outaouais; filles et garçons en situation d'itinérance ou à risque de le devenir. PROBLÉMATIQUE + Conflits familiaux ; Toxicomanie; Violence ; Absentéisme/décrochage scolaire; Délinquance.	8 Places d'hébergement (30 à 45 jours); 1 place en dépannage.	**Hébergement ;** **Logement de dépannage ;** **Accompagnement;** **Repas ;** **Programme de développement de l'autonomie** (CV, entrevue, budget) ; **Activités et loisirs ;** **Formation ;** **Gestion budgétaire;** **Référence et orientation ;** **Évaluation ;** **Soutien psychologique.**
La Relance Commission scolaire des Draveurs. Situé à Gatineau (secteur Gatineau), dessert secteur Gatineau et Val-des-Monts.	Rejoindre les jeunes décrocheurs et faciliter un retour aux études en regardant les difficultés sur le plan économique, de l'hébergement et des dépendances. But : insertion sociale, retour aux études pour accéder au marché de l'emploi.	POPULATION Jeunes (du secondaire et école des adultes; jeunes de la rue et à la maison) PROBLÉMATIQUE Décrochage scolaire; Jeunes de la rue.		**Référence et orientation;** **Encadrement;** **Projet : art, musique** Pour raccrocher les jeunes à l'école par leur passion.
Solidarité Jeunesse Programme d'Emploi-Québec, appliqué dans les Carrefours Jeunesse Emploi de l'Outaouais couvrant	Réinsertion sociale par l'emploi ou un retour aux études.	POPULATION Jeunes : premiers demandeurs d'aide sociale âgés entre 18 et 24 ans. PROBLÉMATIQUE Décrochage scolaire;		**-Participation à une démarche intensive de 3 mois ;** **-Suivi pendant 1 an ;** **-Orientation et référence:** retour aux études ou en emploi.

DESCRIPTION	MANDAT	Clientèle cible en lien avec la problématique de l'itinérance	Nombre de personnes rejointes en lien avec l'itinérance	Services offerts en lien avec l'itinérance
tout le territoire de l'Outaouais urbain (secteurs Hull, Gatineau, Aylmer, Val-des-Monts).		Jeunes de la rue; Conflits familiaux ; Réseau faible (social, parental); Détresse psychologique; Drogues.		
Organismes œuvrant auprès des FEMMES				
Espoir Rosalie de Gatineau Situé à Gatineau (secteur Gatineau), dessert la ville de Gatineau.	Service aux mères monoparentales. Rencontres de croissance, estime de soi. Ateliers thématiques, accueil inconditionnel, écoute, accompagnement, gardes de répit. Mission : le centre a pour but d'accroître l'estime personnelle et de favoriser l'émergence de son potentiel.	POPULATION Mères célibataires et mères monoparentales. Moyenne d'âge : 25 ans (de 16 à 59 ans) PROBLÉMATIQUE Toxicomanie ; Dépendance affective; Pauvreté ; Escorte, prostitution, danse; Solitude, isolement; Problèmes familiaux ; Autres dépendance : clavardage (*chat*).	Une vingtaine de participantes par mois.	**Centre de jour;** **Ateliers;** **Activités :** - Café-rencontre tous les jeudis; - Couture, artisanat, - Bricolage. Garde-répit : **Accueil ;** **Références ;** **Visites à Domicile;** **Accompagnement;** **Écoute téléphonique.**
Halte-Femmes de la Haute-Gatineau Situé à Maniwaki, dessert le Domaine des Forestiers.	Hébergement temporaire pour femmes et enfants victimes de violence.	POPULATION Femmes (18 ans et +) avec leurs enfants PROBLÉMATIQUE Violence conjugale (60%); Difficulté (de tous ordres 40%); Faible estime de soi.	7 places. 105 suivis téléphoniques ; 52 suivis avec rencontre 1 fois/mois.	**Hébergement temporaire;** **Accompagnement;** **Support;** **Écoute;** **Orientation et référence.**
Maison Libère-Elles Située à Chelsea, dessert le secteur des Collines de l'Outaouais.	Hébergement temporaire pour femmes victimes de violence conjugale et leurs enfants.	POPULATION Femmes (18 ans et +) avec ou sans enfants, victimes de violence conjugale et/ou en difficulté. 80% violence conjugale (clientèle prioritaire). De tous âges. PROBLÉMATIQUE Violence conjugale;	9 places femmes et enfants (1 à 2 mois).	**Hébergement;** **Accompagnement;** **Suivi ;** **Écoute 24/7;** **Consultation;** **Prévention et sensibilisation.**

DESCRIPTION	MANDAT	Clientèle cible en lien avec la problématique de l'itinérance	Nombre de personnes rejointes en lien avec l'itinérance	Services offerts en lien avec l'itinérance
		En difficulté; À risque d'itinérance : 20% cette année, 31% l'an dernier.		
Organismes œuvrant auprès des FAMILLES				
Centre alimentaire d'Aylmer Situé à Gatineau (secteur Aylmer), dessert Grande-Rivière/Hull.	Subvenir aux besoins alimentaires des familles. Service depuis 1988.	POLULATION Familles à faibles ou sans revenus ou sur l'aide sociale. PROBLÉMATIQUE Pauvreté	675 ménages par mois pour le dépannage alimentaire (10$ par année) ; entre 37 et 48 personnes par midi pour la cafétéria (2$ par midi); Groupes d'achats : 10 participants.	**Comptoir alimentaire ;** **Dépannage alimentaire;** **Cafétéria communautaire;** **Groupe d'achats;** **Nutri-boîtes.**
Entraide familiale de l'Outaouais Situé à Gatineau (secteur Gatineau), dessert l'Outaouais.	Donner des moyens concrets de dépannage et des services d'entraide. Comptoir familial pour familles démunies, écoute, aide, support psychologique.	POPULATION Familles Enfants Personnes seules (+ itinérance, hommes) PROBLÉMATIQUE Pauvreté; Itinérance + situationnelle; (5%-10%) Inapte pour marché du travail; Santé mentale ; Dépendance.	458 ménages ; 189 élèves (au sein de 32 écoles primaires).	**Comptoir de vêtements usagés et dons de meubles usagés:** dons gratuits besoins essentiels (sauf nourriture) : vêtements, meubles, appareils ménagers, jouets pour enfants (contribution de 2$ à l'ouverture du dossier) **Projet retour en classe - Magasin Partage** ne paie que 25% du prix des articles **Écoute ;** **Support ;** **Référence.**
La Soupière de l'amitié de Gatineau Située à Gatineau (secteur Gatineau), dessert la ville de Gatineau.	Services aux familles démunies : Centre où on sert des repas aux personnes défavorisées, cueillette de nourriture, accueil, écoute.	POPULATION Familles PROBLÉMATIQUE Pauvreté (gens s'appauvrissent).	400 petits déjeuners par jour (2000-2200/semaine); 175-200 repas par jour ; 60 à 85 sacs de nourriture pour dépannages par mois.	**Dépannage alimentaire d'urgence;** **Repas communautaire** (5 jours/sem.) possibilité de venir à tous les jours; **Petits déjeuners** (écoles); **Accueil ;** **Écoute.**
Office municipal d'habitation **Situé à Gatineau (secteur Gatineau), dessert la ville de Gatineau.**	Trouver logement et solutions de logement à moyen et long terme.	POPULATION Familles Personnes âgées aussi dans logements sociaux **PROBLÉMATIQUE** Familles démunies sans-logis pendant la crise du logement 85% familles monoparentales. Moyenne d'âge : 29-30 ans	2800 unités de logement social; 14-15 familles hébergées par les mesures d'urgence mises en place pour contrer la crise du logement du 1er juillet Familles regroupées en centre communautaire; 60 familles sans logement;	**Hébergement permanent;** **Hébergement très temporaire** : location de motels; **Ligne téléphonique**, pour anticiper besoins de logement dus à la crise 568-AIDE; **Référence.**

DESCRIPTION	MANDAT	Clientèle cible en lien avec la problématique de l'itinérance	Nombre de personnes rejointes en lien avec l'itinérance	Services offerts en lien avec l'itinérance
		Certaines, problème de santé mentale et de dépendance (méd., drogues).	500 appels téléphoniques en rapport avec la crise.	
Les Œuvres Isidore Ostiguy Situé à Gatineau (secteur Hull), dessert la région de l'Outaouais.	Favoriser l'intégration des personnes et des familles démunies sans logement ou mal logées par l'insertion au logement. Soutenir les personnes fragilisées économiquement, socialement, psychologiquement et culturellement dans une démarche de transition vers l'autonomie et qui éprouvent des difficultés à l'égard du logement. Leur obtenir logement propre et sécuritaire.	POPULATION Familles et personnes seules en recherche de logement et locataires mal logés; 80% familles monoparentales féminines; Familles entre 20 et 40 ans. PROBLÉMATIQUE Itinérance/risque d'itinérance (totalité des personnes y demeurant); Problèmes de santé mentale ou physique ou soit les deux; Augmentation des familles qui se retrouvent à la rue.	*Depuis l'ouverture de la résidence le 1er avril 2001,* *- reçu 462 demandes d'hébergement ;* *- placement de 220 ménages sans logis.* 11 familles en hébergement dépannage avec soutien communautaire. 10 familles : soutien à la gestion du revenu.	Services d'information **touchant les droits au logement, à la recherche d'un logis ;** **Hébergement de dépannage** 2 logements et un chalet ; **Hébergement permanent avec soutien communautaire**; **Programme SOS Logement;** (structuration du partenariat avec les autres organismes) **Suivi et soutien;** **Service de gestion des revenus ;** **Cuisines collectives** 2 fois par mois; **Repas communautaires ;** **Activités et loisirs.**
Bureau régional d'action Sida (BRAS) Situé à Gatineau (secteur Hull), dessert tout l'Outaouais. Travailleurs de rue pour le centre-ville de Hull.	Prévention, promotion et information sur le VIH/SIDA. Hébergement temporaire et accompagnement des personnes séropositives et sidatiques. Travail de rue : aider les exclus.	Les personnes ayant le VIH/SIDA et leurs proches, les groupes vulnérables, la population en général et les écoles. **Itinérants :** Travailleurs de rue : ciblent essentiellement les gens de la rue POPULATION 2/3 Hommes 35-40 ans; + d'hommes itinérants; 1/3 Femmes 30-35 ans. PROBLÉMATIQUE Pauvreté; Marginalité ; Prostitution ; Itinérance ou risque d'itinérance; Dépendance (toxico); Santé mentale; VIH/SIDA / Hépatite C; Problèmes de logement;	20 à 30 personnes itinérantes.	**2 Travailleurs de rue ;** **Prévention et éducation ;** **Soutien ;** **Hébergement temporaire.**

DESCRIPTION	MANDAT	Clientèle cible en lien avec la problématique de l'itinérance	Nombre de personnes rejointes en lien avec l'itinérance	Services offerts en lien avec l'itinérance
		Violence.		
Organismes œuvrant auprès d'une population FRAGILISÉE et/ou MARGINALISÉE				
CLSC de Hull – Programme IMAGES Situé à Gatineau (secteur Hull), dessert le secteur Hull et par INTERVENTION SÉLECTIVE Quartiers Jean Dallaire et Daniel Johnson.	Mission : développer l'empowerment des individus et du réseau, lutter contre l'itinérance et l'exclusion. Amener l'individu à s'intégrer dans diverses sphères sociales (logement, aide sociale, famille, État).	POPULATION 1- <u>Personnes itinérantes</u> Jeunes Adultes (10% femmes, 90% hommes) Femmes : + travailleuses du sexe (peu rejointes pcq peur de perdre leurs enfants) + de jeunes de la rue; errent en couple 2- <u>Organismes communautaires</u> PROBLÉMATIQUE Exclusion ; Itinérance; Prostitution Pauvreté; Dépendance (alcool, toxico); Jeunes de la rue; Sida/Hépatite C; Problèmes familiaux; Santé mentale; Judiciarisation; Décès.	267 interventions auprès de personnes différentes ; 40 suivis réguliers ;	**4 intervenants à temps partiel** 1 TS : 4 jours/sem. 1 tech. assistance sociale : 1 jour et demi 1 organisateur comm. : 1 jour 1 infirmière : 2 jours **Activités d'éducation populaire :** - Selon les besoins de la clientèle : ateliers soins des dents, soins des pieds. - Université de rue; **Journal MACADAM ;** **Service de visites dans les milieux :** Maisons de chambres, Gîte Ami, Centre de jour, prison (intervention de groupe), CHPJ ; **Service de carte d'ass.-maladie ;** Programme d'échange de seringues ; **Réponse aux besoins de base :** Disponibilité de toilettes et de douches; **Accompagnement auprès des intervenants en itinérance – empowerment des gens du réseau ;** **Intervention de quartier :** Développer sentiment d'appartenance, créer comités de citoyens; **Suivi individuel :** établir lien de confiance, plan d'intervention, référer; **Intervention légale** : requête d'évaluation pour problème de santé mentale, internement, ordonnance.
Entre-Amis Situé à Gatineau (secteur Hull), dessert le secteur du Vieux Hull.	Conseil et gestion des revenus des personnes en difficulté.	POPULATION Adultes (personnes seules entre environ 55 et 65 ans, certaines dans la quarantaine) (pas de jeunes). PROBLÉMATIQUE Itinérance / à risque; Pauvreté ; Dépendance (alcool 50%, tabac	19 personnes	**Gestion budgétaire ;** (frais de 2$/mois pour transactions ; entente signée pour gestion argent et paiement du loyer en priorité, en retour les individus s'engagent à respecter les conditions de leur locateur) **Aide au logement**.

DESCRIPTION	MANDAT	Clientèle cible en lien avec la problématique de l'itinérance	Nombre de personnes rejointes en lien avec l'itinérance	Services offerts en lien avec l'itinérance
		100%, drogues, jeu) qui entraîne incapacité de gérer les affaires domestiques ; Santé mentale; Déficience intellectuelle; Problèmes de santé physique; Multiproblématique; Judiciarisation et emprisonnement; Dettes, prêteurs sur gages.		
La Manne de l'Île Située à Gatineau (secteur Hull), dessert les paroisses Sainte-Bernadette, Notre-Dame-de-Grâce, Saint-Rédempteur, Sacré-Cœur et le secteur Fournier.		POPULATION Tous. PROBLÉMATIQUE - Pauvreté - Clientèle importante du Gîte Ami - Itinérants : + hommes - Augmentation personnes âgées	250 ménages par mois ; 4 hommes itinérants (tous les jours).	**Comptoir alimentaire ;** Fréquence permise 1 fois par mois ; Nourriture pour 2 semaines ; **Écoute ;** **Référence.**
La Soupe populaire de Hull Située à Gatineau (secteur Hull), dessert le secteur Hull.	Services aux personnes démunies. Support alimentaire et moral, services d'accueil et de socialisation. Dépannage matériel. Obj. spécifiques: accueillir, informer, accompagner vers les ressources pertinentes, offrir services complémentaires, intervention sur processus menant à l'exclusion sociale, sensibiliser partenaires du réseau, favoriser la concertation.	POPULATION Tous les gens dans le besoin. Majorité clientèle vient du Gîte Ami : vingtaine de personnes (30%) + hommes PROBLÉMATIQUE Pauvreté; Certains, problèmes de santé mentale; Nouveaux pauvres.	Repas communautaires tous les jours (18 865 repas) ; 3532 dépannages alimentaires ; 1175 demandes d'accompagnement pour différentes choses; 2821 personnes qui ont participé aux activités : pour briser l'isolement, créer des liens sociaux; 98 personnes projets alternatifs au dépannage, nutri-boîtes.	**Dépannage alimentaire ;** **Repas communautaires ;** **Soupe populaire ;** **Cuisines collectives ;** **Comptoir de vêtements;** **Aide à la recherche d'emploi ;** **Plateaux de travail** - stage 3 mois; **Activités et loisirs ;** **Soutien psychologique et accompagnement;** **Formation ;** **Atelier gestion budgétaire conjointe avec ACEF;** **Groupe de support ;** **Café-rencontre** avec différents organismes : ACEF, Jellinek, CLSC, CHPJ, Droits-Accès.
Le Gîte Ami Situé à Gatineau (secteur Hull), dessert l'Outaouais.	Services aux personnes itinérantes : hébergement temporaire, repas, support, suivi pour les sans-abri.	POPULATION Adultes (18 ans et +). Itinérants + 30-50 ans; 20% : 18 ans et – de 30 ans; 80-85% de la région;	100 à 175 repas par jour ; 780 personnes hébergées par année ; une centaine par mois; 25% reviennent le mois suivant. 36 places hommes; 6 places femmes.	**Hébergement temporaire;** **Accueil et référence;** **Repas** - Déjeuner ; - Souper (du 15 au 30 du mois) (1$ de frais pour les gens de l'extérieur); **Gestion budgétaire conjointe ;** **Formation**

DESCRIPTION	MANDAT	Clientèle cible en lien avec la problématique de l'itinérance	Nombre de personnes rejointes en lien avec l'itinérance	Services offerts en lien avec l'itinérance
		La majorité ont des problèmes de comportement. PROBLÉMATIQUE Itinérance ; Pauvreté ; 50% santé mentale (résultat désintitutionnalisation); Judiciarisation (ex-détenu); Dépendance (toxico, alcool).	-75 itinérants réguliers qui reviennent. Certains viennent prendre leur repas du souper, même si appart., le Gîte représente leur famille qu'ils suivent depuis 15 ans.	-internet -université de la rue ; **Assistance démarche :** - Aide à l'emploi : faire CV, rechercher annonce internet **- Aide pour trouver logement/ gestion argent pour logement** **-Carte d'identité** **-Soutien du revenu (aide sociale)** - Ex-détenus.
Logemen'Occupe Situé à Gatineau (secteur Hull), dessert l'Outaouais.	Information, promotion et défense collective des droits. Défense des mals logés et des sans logis et promotion du logement social. Organisation communautaire des locataires résidant dans les logements à prix modique. Organisation communautaire des requérant(es) de logements sociaux. Accompagnement des locataires dans l'exercice de leurs droits.	POPULATION Toutes personnes ayant des difficultés de logement Familles Adultes Jeunes PROBLÉMATIQUE Itinérance ; Problèmes de logement.	500-600 appels par année ; Plusieurs milliers de locataires. 200 familles sans logis.	**DÉFENSE DE DROITS ;** **Information ;** **Mobilisation ;** **Pression ;** **Promotion logement social.**
Mon Chez Nous Situé à Gatineau (secteur Hull), dessert le secteur de Grande-Rivière/Hull.	Hébergement permanent. Développer, construire, rénover des édifices à logements pour les personnes seules et les familles à faible revenu fragilisées qui ont besoin d'un soutien communautaire.	POPULATION Faible revenu avec fragilité (personnes fragilisées et ayant contraintes sévères à l'emploi pcq santé mentale et/ou santé physique); 18 ans + ; 5 hommes ; 12 femmes. Moyenne d'âge : 47 ans (entre 37 et 76 ans) PROBLÉMATIQUE Pauvreté ; Contrainte sévère à l'emploi ; Santé mentale; Itinérance/risque (50% d'itinérance /60% à risque/ 75% utilisent services de soupes populaires, comptoirs vestimentaires);	17 places ; 221 demandes (17 choisis pour habiter à Mon Chez Nous, 11 aux Œuvres Isidore Ostiguy.	**Hébergement permanent;** **Soutien :** au niveau de la recherche d'emploi, soutien psychologique, soutien communautaire ; **Ateliers de formation :** Initiation à l'informatique, travailler le cuir; Camp d'été : Chalet Lac-des-Loups, appartient à Mon Chez Nous, aussi pour Oeuvres Isidore Ostiguy et Logemen'Occupe; **Cuisines collectives :** petit groupe de 4; **Repas communautaire :** **1 fois/mois et l'été presqu'à toutes les semaines.**

DESCRIPTION	MANDAT	Clientèle cible en lien avec la problématique de l'itinérance	Nombre de personnes rejointes en lien avec l'itinérance	Services offerts en lien avec l'itinérance
		Toxicomanie/alcool; Augmentation de l'itinérance et rajeunissement du phénomène.		
Organismes œuvrant auprès des personnes ayant des problèmes de SANTE MENTALE				
Droits-Accès de l'Outaouais Situé à Gatineau (secteur Hull), dessert le territoire régional urbain.	Information, promotion et défenses des droits, accompagnement dans l'exercice des droits pour les personnes avec problèmes de santé mentale.	POPULATION Adultes. PROBLÉMATIQUE Santé mentale; Isolement; Itinérance; Droits brimés.	1000 à 1200 personnes par année reçoivent des services.	**Défense des droits;** **Démarche individuelle ou de groupe.**
Les Habitations Nouveau Départ Situé à Gatineau (secteur Gatineau), dessert le milieu urbain de la ville de Gatineau.	Hébergement social permanent, suivi communautaire.	POPULATION Adultes (18 ans et +). PROBLÉMATIQUE Problèmes de santé mentale lourds et persistants; Toxicomanie ; Itinérance ou à risque.	30 places. 4 OMH.	**Logement communautaire ;** **Aide à la recherche d'emploi ;** **Gestion quotidienne du milieu de vie ;** **Repas communautaires ;** **Activités et loisirs ;** **Soutien psychologique ;** **Suivi ;** **Information.**
CH Pierre-Janet ; Service de longue durée; offrant des services à domicile – volet communautaire. **Infirmier à domicile en psychiatrie.** **Situé à Gatineau (secteur Hull), dessert le secteur du centre-ville de Hull.**	Offrir des services en santé mentale afin de stabiliser la maladie et d'offrir une certaine qualité de vie.	POPULATION 1- <u>Personnes itinérantes</u> (hommes et femmes) ayant des problèmes de santé mentale sévères et persistants dans la cinquantaine. 2- <u>Organismes communautaires</u> PROBLÉMATIQUE Pauvreté; Marginalité; Itinérance, risque d'itinérance; Dépendance (toxico, alcool, tabac); Problèmes de santé mentale; VIH/SIDA / Hépatites ; Dettes, prêteurs sur gages ; Contraintes sévères à l'emploi; Problèmes de logements.	12-13 suivis individuels (en ce moment : 11 hommes, 1 femme); durée du suivi illimitée. 300 clients qui ont déjà travaillé et qui sont maintenant bénéficiaire de l'aide sociale, désormais considérés comme inaptes au travail à cause de leurs problèmes de santé mentale.	INFIRMERIE COMMUNAUTAIRE -Soins à domicile ou dans les organismes des clients et suivi individuel; -*Out-reach*; - Support aux organismes communautaires et à la communauté. **HÉBERGEMENT** - 2 résidences Programme santé mentale-toxicomanie. Centre d'activités physiques.
Centre social Kogaluk	Hébergement permanent. Accueillir toute personne dans	POPULATION Tous.	7 hommes; 7 femmes ;	**Hébergement à moyen et à long terme** Deux maisons et cinq chalets

DESCRIPTION	MANDAT	Clientèle cible en lien avec la problématique de l'itinérance	Nombre de personnes rejointes en lien avec l'itinérance	Services offerts en lien avec l'itinérance
Situé à 4 km du secteur Aylmer à Gatineau, dessert toute la région outaouaise.	le besoin, lui redonner une dignité humaine ainsi que lui apporter un soutien au niveau de différents sphères de sa vie : finance, habitudes de vie, alimentation, habillement, soins personnels, santé mentale.	PROBLÉMATIQUE Itinérance ou risque d'itinérance ; Problèmes de santé mentale.	8 enfants (des résidents).	**Aide à la recherche d'emploi ;** **Repas communautaires ;** **Soutien psychologique;** **Suivi personnalisé et encadrement;** **Gestion budgétaire conjointe;** **Gestion du milieu de vie.**
Maison Réalité Située à Gatineau (secteur Hull), dessert l'Outaouais.	Résidence-hébergement avec plan de retour à l'autonomie et intégration sociale pour personnes avec problèmes de santé mentale.	POPULATION -Adultes (18 ans et +) avec problèmes de santé mentale; -Famille des personnes ayant un problème de santé mentale. Hébergement : gens + profil itinérance, profil psychiatrique + lourd. PROBLÉMATIQUE **Personnes avec problèmes de santé mentale;** Toxicomanie; Itinérance; Pauvreté.	9 places hébergement; Durée : 6 mois-1an. 50 suivis ; Café : une centaine qui gravitent autour, trentaine régulier. Soupers communautaires : 30 participants 2 fois par mois.	**4 programmes** **1-HÉBERGEMENT transitoire** (484$ nourri et logé); **2- Suivi communautaire :** personne suivi dans son milieu par un intervenant ; **3-Café Rendez-vous :** centre d'activités, ateliers; 4- Programme pour famille **de la personne ayant des problèmes de santé mentale.**
Organismes œuvrant auprès des personnes ayant des problèmes de TOXICOMANIE				
Ressource d'aide et de dépannage pour les alcooliques et les toxicomanes de Luskville Situé à Luskville, dessert toute la région de l'Outaouais.	Maison d'hébergement pour personnes itinérantes et vivant des problèmes de toxicomanie/alcoolisme Obj : réinsertion sociale	POPULATION Hommes. Âges : 18 à 80 ans Groupe d'âge, 25, 35 et 50 ans environ. PROBLÉMATIQUE Toxicomanie et/ou alcoolisme ; Environ 95% Itinérance; 85% personnes ayant été abusées sexuellement; Endettement par la drogue/ Prêteurs sur gages ; Problèmes de justice ; VIH/SIDA / Hépatite; Santé mentale (certains, pas beaucoup).	21 résidents 1ère étape; 7 résidents 2e étape. Environ 600 fiches depuis 9 ans ; de ce nombre environ 350 sont revenus 5 à 7 fois.	**Hébergement à long terme ;** Maison 1ère étape : Maison 2ième étape : 9 programmes de travail (cuisine, chauffeur, maintenance, répondre au téléphone, sécurité du soir) Frais : 490$/mois : chambre et pension, les rendez-vous, les réunions AA. **Ateliers ;** **Activités** (camp d'été); **Transport ;** **Accompagnement ;** **Plateaux de travail.**
Prévention spécialisée du crime et de la	Aide, accompagnement et services à la famille et aux	POPULATION Clientèle avec casier judiciaire.	300 usagers, dont environ 30 femmes.	**Suivi individuel ;** 1-2 fois/sem. (durée illimitée)

DESCRIPTION	MANDAT	Clientèle cible en lien avec la problématique de l'itinérance	Nombre de personnes rejointes en lien avec l'itinérance	Services offerts en lien avec l'itinérance
toxicomanie Située à Gatineau (secteur Hull), dessert les secteurs de Grande-Rivière Hull.	personnes judiciarisées avec problèmes de toxicomanie.	90% hommes ; 10% femmes. Âge : entre 18 et 50 ans; Majorité dans la trentaine; Clientèle rajeunie. PROBLÉMATIQUE Alcoolisme et/ou toxicomanie ; 98% des toxicomanes (ou alcooliques) judiciarisés ; Itinérants judiciarisés; Prostitution ; 40% VIH/SIDA / Hépatite C ; Majorité inapte au travail; Santé mentale (certains).		**Suivi de groupe** (1fois/semaine) Mercredi soir : clientèle judiciarisée du Gîte Ami; **Conscientisation et motivation ;** **Accompagnement** ; **Orientation et référence vers services;** **Cours tous les lundis et les vendredis au centre de détention :** sensibilisation à la toxicomanie.
Centre Jellinek Maison mère située à Gatineau (secteur Hull). 7 points de services sur tout le territoire : secteurs Gatineau, Aylmer et Buckingham, Maniwaki, Fort-Coulonge, St-André Avellin et Masham.	Venir en aide aux gens qui présentent des dépendances et leur entourage: drogues, méd., alcool, jeu.	POPULATION Adultes; Jeunes. **PROBLÉMATIQUE** Toxicomanie; Alcoolisme ; Jeu pathologique.	1500 dossiers suivis. Service interne : résidentiel durée limitée : - Jeunes 17 ans et - (7 places mais construction prévue pour 10 places) - Adulte (19 places, 26 prévues, mais 7 pour ados au moment de l'entrevue) Peu de personnes itinérantes au sein de la clientèle.	**Thérapie interne ;** **Thérapie externe ;** **Suivi individuel;** **Groupes de motivation** ; Programme jeu pathologique en évaluation; **Intervenant inter-établissements.**